REVENU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2011
2012

JUSTE. POUR TOUS.

revenuquebec.ca

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Pour alléger le texte, nous employons le masculin pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié FSC Recyclé, Éco-Logo ainsi que Procédé sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

ISSN 1703-9320
ISSN 1703-9339 (PDF)

ISBN 978-2-550-65404-9 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-65405-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2013

© Gouvernement du Québec, 2013
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

REVENU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2011 2012

JUSTE. POUR TOUS.

revenuquebec.ca

CHIFFRES CLÉS

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS AU 31 MARS 2012

91,3

milliards de dollars de recettes

488,7

millions de dollars versés aux créanciers auxquels s'applique le Programme de perception des pensions alimentaires

22,2

milliards de dollars en remboursements d'impôt, de taxes et autres

3,2

milliards de dollars en récupération fiscale

2,5

milliards de dollars versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, dont près de 1,1 milliard de dollars pour le crédit d'impôt pour solidarité versé à plus de 2,3 millions de ménages

UNE CLIENTÈLE NOMBREUSE

6,2

millions de particuliers produisant une déclaration de revenus

571 305

particuliers en affaires

499 399

sociétés inscrites aux fichiers de Revenu Québec en vertu de la Loi sur les impôts

887 596

entreprises immatriculées au registre des entreprises

DES COMMUNICATIONS CONSIDÉRABLES

4,9

millions d'appels téléphoniques reçus

19 479

courriels relatifs à des demandes d'information générale

701 888

demandes effectuées par correspondance

LES SERVICES EN LIGNE

63,6 %

des principales transactions et communications effectuées par voie électronique

17,8

millions de visites du site Internet en 2011-2012

LES RESSOURCES

12 094

employés réguliers et occasionnels

16

comptoirs de service répartis dans 13 villes du Québec

TABLE DES MATIÈRES

Message du président du conseil d'administration 11

Message du président-directeur général 12

Déclaration du président-directeur général et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information 14

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation 16

PARTIE 1 PORTRAIT DE REVENU QUÉBEC 18

Notre mission 20

Domaines d'activité 22

Perception des impôts et des taxes 22

Administration des programmes sociofiscaux 27

Pensions alimentaires 29

Biens non réclamés 30

Registraire des entreprises 30

Gouvernance 32

Structure organisationnelle 44

Ressources 48

PARTIE 2 LA PERFORMANCE DE REVENU QUÉBEC EN CE QUI A TRAIT AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES POURSUIVIS 54

ENJEU 1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité 56

Orientation 1 Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne 56

Prestation électronique de services 56

Qualité des services 58

Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit 65

ENJEU 2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics 67

Orientation 2 Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations 67

Soutien de l'autocotisation 67

Orientation 3 S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales 72

Contrôle fiscal 72

Recouvrement des sommes dues 79

ENJEU 3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec 85

Orientation 4 Miser sur les personnes 85

Compétence 85
Fidélisation 87
Relève 88

Orientation 5 Innover dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales 89

Façons de faire 89
Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales 90
Participation aux projets gouvernementaux 91

PARTIE 3 LES RÉSULTATS DE REVENU QUÉBEC EN CE QUI A TRAIT À D'AUTRES EXIGENCES 92

Éthique et déontologie 94
Développement durable et changements climatiques 95
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration 103
Protection des renseignements confidentiels et accès à l'information 104
Politique de financement des services publics 106
Règles pour les bons au rendement 107
Recommandations du Vérificateur général du Québec 108

PARTIE 4 ÉTATS FINANCIERS 112

Activités de nature administrative 116
Activités administrées pour le Fonds consolidé du revenu 134

ANNEXES

ANNEXE 1 Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs 148
ANNEXE 2 Exercice d'étalonnage 2011 – CEGO 164
ANNEXE 3 Application des articles 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises et 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale 167
ANNEXE 4 Lois relevant du ministre du Revenu au 31 mars 2012 168

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 Principales clientèles par catégories 23
TABLEAU 2 Recettes fiscales et extrabudgétaires 24
TABLEAU 3 Remboursements d'impôt, de taxes et autres 26
TABLEAU 4 Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux 27
TABLEAU 5 Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux 28
TABLEAU 6 Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition 29
TABLEAU 7 Pensions alimentaires 29
TABLEAU 8 Nombre de dossiers et montant des remises aux ayants droit 30
TABLEAU 9 Nombre et types d'entreprises inscrites au registre des entreprises 31
TABLEAU 10 Rémunération des membres du conseil d'administration du 1er avril 2011 au 31 mars 2012 43
TABLEAU 11 Personnel en poste par catégories d'emploi au 31 mars 2012 48
TABLEAU 12 Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2011-2012 49
TABLEAU 13 Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 49
TABLEAU 14 Sommaire des écarts budgétaires par rapport aux revenus et aux dépenses 50
TABLEAU 15 Compensation financière – TPS/TVH 52
TABLEAU 16 Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services 57
TABLEAU 17 Résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises 59
TABLEAU 18 Résultats des activités de contrôle fiscal 73
TABLEAU 19 Récupération fiscale – Résultats, variations et cibles 74
TABLEAU 20 Récupération fiscale par lois au 31 mars 2012 75
TABLEAU 21 Cibles de récupération fiscale fixées dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire 75
TABLEAU 22 Résultats des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire 76
TABLEAU 23 Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale 76
TABLEAU 24 Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC 79
TABLEAU 25 Recouvrement des créances fiscales 83
TABLEAU 26 Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices 83
TABLEAU 27 État des comptes débiteurs au 31 mars 2012 (en millions de dollars) 84
TABLEAU 28 Recouvrement des créances alimentaires 85

TABLEAU 29 Investissements en formation 86
TABLEAU 30 Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales comparables 90
TABLEAU 31 Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics* 106
TABLEAU 32 Sommaire statistique 2011-2012 – Renonciation ou annulation des pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale et renonciation ou annulation des pénalités, des intérêts ou des frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale 167

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1 Répartition des ETC par secteurs d'activité pour l'exercice 2011-2012 51
GRAPHIQUE 2 Répartition des débours réels pour 2011-2012 en ressources informationnelles, selon les catégories d'investissements (en millions de dollars) 53
GRAPHIQUE 3 Répartition des investissements en développement des ressources informationnelles pour 2011-2012 (en millions de dollars) 53
GRAPHIQUE 4 Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation pour les trois derniers exercices 86
GRAPHIQUE 5 Proportion des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins (%) – Revenu Québec et CEGO 165
GRAPHIQUE 6 Taux d'appels rejetés (%) – Revenu Québec et CEGO 165
GRAPHIQUE 7 Taux d'appels abandonnés (%) – Revenu Québec et CEGO 165
GRAPHIQUE 8 Délai moyen d'attente (en secondes) – Revenu Québec et CEGO 165

«NOUS SOMMES FIERS RÉSULTATS OBTENUS EXERCICE FINANCIER.»

DE PRÉSENTER LES
AU COURS DE CET

M. Florent Gagné, président du conseil d'administration

3,2
MILLIARDS

Les activités de contrôle fiscal ont d'ailleurs permis de générer 3,2 milliards de dollars de récupération fiscale.

« L'AMÉLIORATION CONTINUE DES SERVICES AUX PARTICULIERS ET AUX ENTREPRISES EST AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS. »

M. Florent Gagné, président du conseil d'administration

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2011-2012 s'inscrit comme une étape marquante pour Revenu Québec, puisqu'il s'agit de sa première année d'existence à titre d'agence. Ce rapport annuel de gestion dresse donc le bilan de cette organisation depuis sa transformation en agence autonome et responsable. Il s'agit également du premier bilan depuis la mise en place du conseil d'administration.

Au nom de ce conseil, je suis fier de présenter les résultats obtenus au cours de cet exercice financier. En mettant à profit la marge de manœuvre acquise, le conseil d'administration a appuyé les efforts de l'organisation dans l'atteinte de ses objectifs tant en matière de services à la clientèle que de résultats de mission. Il a, par exemple, adopté le nouveau plan stratégique dont s'est doté Revenu Québec pour la période 2012-2016.

Le conseil d'administration a aussi approuvé de nouvelles mesures qui ont facilité l'embauche de personnel spécialisé, notamment en matière de contrôle fiscal. Les activités de contrôle fiscal ont d'ailleurs permis de générer 3,2 milliards de dollars de récupération fiscale, ce qui est au-delà des résultats attendus et dépasse la cible de récupération fiscale supplémentaire fixée par le gouvernement dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire. Il s'agit là d'un accomplissement majeur.

Au cours de cette première année, le conseil d'administration s'est donné les outils pour appuyer l'organisation en regroupant ses membres en cinq comités : le comité de gouvernance et d'éthique, le comité de vérification, le comité des ressources humaines, le comité des technologies de l'information et le comité des services aux particuliers et aux entreprises. La création de ce dernier confirme que l'amélioration continue des services offerts aux particuliers et aux entreprises est au cœur des préoccupations du conseil d'administration.

Tel que le prévoit sa fonction, le conseil d'administration est donc intervenu dans la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ses différents travaux sont présentés plus en détail dans la partie 1, sous Gouvernance. Ils ont été faits pour que la population québécoise, par l'intermédiaire du personnel de Revenu Québec, puisse bénéficier d'une organisation efficace et soucieuse de la qualité de ses services et du maintien de l'équité fiscale, dans l'intérêt de tous.

Florent Gagné
Québec, décembre 2012

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Depuis le 19 septembre 2012, j'agis à titre de président-directeur général. C'est avec fierté et enthousiasme que j'ai fait mon entrée dans une organisation publique aussi prestigieuse que Revenu Québec. Cette organisation, née pendant la Révolution tranquille et qui vient de fêter ses 50 ans, a contribué à la construction d'un Québec moderne. Aujourd'hui, fort de ce demi-siècle d'expérience, Revenu Québec continue sa mission au service de la population avec un nouveau statut d'agence qui lui offre, depuis le 1er avril 2011, plus de souplesse et d'autonomie.

Récupération fiscale

Les résultats de Revenu Québec dépassent la cible de récupération fiscale additionnelle prévue dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire. En effet, ses interventions de contrôle ont permis de générer un total de 3,2 milliards de dollars en récupération fiscale. Les différentes initiatives mises en place pour lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal ont visé certains domaines en particulier et ont permis d'atteindre des résultats supérieurs à ceux attendus.

L'une des réalisations importantes de notre organisation dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale concerne le secteur de la restauration. Le projet de facturation obligatoire concerne quelque 18 000 établissements de restauration dans lesquels près de 31 000 modules d'enregistrement des ventes ont été installés. Cette mesure innovante en matière de technologies de l'information témoigne de l'excellence et de l'expertise de notre organisation dans ce domaine et contribue également à l'amélioration de la prestation de services offerte à la clientèle.

Amélioration des services aux particuliers et aux entreprises

L'amélioration des services offerts aux particuliers et aux entreprises est une orientation stratégique qui permet à Revenu Québec d'assurer pleinement son rôle de percepteur des impôts et des taxes du régime fiscal québécois, qui repose sur l'autocotisation. Son travail consiste notamment à rendre les démarches plus faciles et plus accessibles à sa clientèle.

Les particuliers bénéficient désormais d'une gamme complète de services dans Mon dossier, un espace personnalisé conçu pour qu'ils puissent accomplir leurs obligations fiscales de manière sécuritaire et confidentielle. Afin de répondre à la demande accrue des utilisateurs de ces services et de réduire les délais d'attente, Revenu Québec a mis en place un deuxième centre de soutien technique.

L'une des réalisations majeures concernant les particuliers est la mise en œuvre du nouveau crédit d'impôt pour solidarité. Environ 2,3 millions de ménages ont bénéficié de ce crédit d'impôt pour des sommes totalisant près de 1,1 milliard de dollars. Ce projet d'envergure a été accompli dans les délais prévus grâce au travail soutenu du personnel de Revenu Québec.

Les entreprises bénéficient également d'une meilleure offre de services. Revenu Québec, après avoir participé activement aux travaux du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, a instauré plusieurs mesures afin d'alléger et de simplifier la charge administrative des entreprises.

Ce ne sont là que quelques-unes des actions réalisées par Revenu Québec au cours de cette année. Ces actions lui permettent d'être reconnu comme une organisation fiscale efficace et à la fine pointe en matière de services à la clientèle. Elles favorisent une perception juste et équitable des revenus de l'État.

Merci au personnel de Revenu Québec pour tout le travail accompli. Je suis heureux de pouvoir compter sur des personnes qui ont fait la preuve de leur compétence et de leur engagement envers l'organisation.

Je remercie également les membres du conseil d'administration de leur précieux appui et de leur contribution au sein de l'organisation, notamment pour leur rôle conseil en matière de gouvernance.

Gilles Paquin
Québec, décembre 2012

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL ET DES MEMBRES DE LA DIRECTION SUR LA FIABILITÉ DES RÉSULTATS ET DE L'INFORMATION

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de Revenu Québec relèvent de ma responsabilité ainsi que de celle des membres de la direction. Leur exactitude, leur exhaustivité et leur fiabilité de même que les contrôles qui s'y rapportent relèvent également de notre responsabilité.

À notre connaissance, l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de Revenu Québec

- correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012;
- décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, les domaines d'activité, la clientèle, les services ainsi que la structure administrative de Revenu Québec;
- présente les objectifs visés, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats qui leur sont associés ainsi que des données sur l'utilisation des ressources conformément au *Plan stratégique 2009-2012* et à la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

Pour garantir l'atteinte des objectifs fixés et gérer les risques de l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle tout au long de l'année. Par ailleurs, différents comités, dont un comité de vérification, sont également en place pour effectuer le suivi des activités.

La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation s'est assurée de la plausibilité et de la cohérence, dans tous leurs aspects significatifs, des résultats et des renseignements présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012*; son rapport de validation est joint au présent document.

À notre avis, les résultats, les renseignements et les explications contenus dans ce rapport ainsi que les contrôles qui s'y rapportent sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Le président-directeur général et les membres de la direction,

Gilles Paquin
Président-directeur général

René Martineau
Vice-président et directeur général par intérim
Direction générale de la législation
et du registraire des entreprises

Hajib Amachi
Vice-président et directeur général
Direction générale des particuliers

Josée Morin
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale du traitement des plaintes
et de l'éthique

Patrice Alain
Vice-président et directeur général
Direction générale du traitement et des technologies

Daniel Prud'homme
Vice-président et directeur général
Direction générale de la planification,
de l'administration et de la recherche

Carole Imbeault
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des entreprises

Line Paulin
Vice-présidente et directrice générale
Direction générale des ressources humaines

Sin Bel Khuong
Directrice et secrétaire générale
Bureau du président-directeur général
et Secrétariat général

François T. Tremblay
Vice-président et directeur général
Direction générale du recouvrement

Québec, décembre 2012

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE, DES ENQUÊTES ET DE L'ÉVALUATION

Monsieur le Président-Directeur général,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de Revenu Québec pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2012, à l'exception des données provenant des états financiers présentés à la page 112, qui ont fait l'objet d'un audit par le Vérificateur général du Québec. Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations, des enjeux et des objectifs de l'organisation établis dans le *Plan stratégique 2009-2012*, des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* ainsi que des exigences gouvernementales.

La responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la fiabilité de l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information, en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne, élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives ainsi qu'à appliquer des procédures analytiques et des contrôles arithmétiques. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur l'information contenue dans le présent rapport.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, renseignements et explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* nous paraissent, dans tous leurs aspects, significatifs, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation,

Pierre Gagné
Québec, décembre 2012

PARTIE 1

PORTRAIT DE REVENU QUÉBEC

NOTRE MISSION

Revenu Québec administre le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes. Il administre également les programmes et les services que lui confie le gouvernement.

Notre rôle

Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental en percevant la majeure partie des revenus autonomes du gouvernement du Québec, dans l'intérêt de tous. Il s'assure que chacun paie sa juste part de l'ensemble des sommes dont il est redevable. C'est ainsi que l'organisation

- perçoit les impôts et les taxes;
- réalise des activités de recouvrement et de lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal;
- administre le Programme de perception des pensions alimentaires et d'autres programmes sociofiscaux, tels que le crédit pour frais de garde d'enfants, la prime au travail ou le crédit d'impôt pour solidarité;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation;
- tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales;
- assure, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Revenu Québec joue également un rôle conseil important auprès du gouvernement en lui recommandant, sur la base de son expérience, des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec a développé une expertise lui permettant d'offrir une gamme diversifiée de services pour le compte de partenaires gouvernementaux. Il offre notamment des services d'expédition massive, de développement de systèmes et de perception. À ce titre, il perçoit diverses cotisations, telles que celles destinées au Régime de rentes du Québec, au Régime d'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale et, depuis le 1er janvier 2011, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Notre vision

Une organisation au service de la population qui favorise et facilite le maintien de l'équité fiscale dans l'intérêt de tous.

Nos valeurs

Pour réaliser sa vision et sa mission, Revenu Québec s'appuie sur de solides valeurs :

L'ÉQUITÉ

LE SENS DU SERVICE

LE RESPECT

LE SENS DES RESPONSABILITÉS

DOMAINES D'ACTIVITÉ

Revenu Québec intervient dans plusieurs domaines d'activité. En plus de percevoir les impôts et les taxes, il administre des programmes sociofiscaux et le Programme de perception des pensions alimentaires. Il assure également l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation. De plus, il est responsable du Registraire des entreprises, lequel tient un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec, et administre le régime québécois régissant l'existence des personnes morales.

PERCEPTION DES IMPÔTS ET DES TAXES

Revenu Québec perçoit les impôts et les taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics. Il intervient auprès d'une clientèle nombreuse et diversifiée. Celle-ci comprend l'ensemble des citoyens qui produit des déclarations de revenus, dont environ 9 % sont des particuliers en affaires. Elle comprend également les entreprises, c'est-à-dire les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés et les mandataires qui perçoivent des taxes et des retenues à la source pour l'État.

TABLEAU 1
Principales clientèles par catégories

Clientèle[1]	Exercice 2009-2010	Exercice 2010-2011	Exercice 2011-2012	Variation 2011-2012/ 2010-2011
PARTICULIERS				
Particuliers[2]	6 066 683	6 126 160	6 229 819	1,7 %
Particuliers en affaires[2,3]	549 108	556 951	571 305	2,6 %
ENTREPRISES				
Sociétés[4]	473 085	487 635	499 399	2,4 %
Mandataires – TVQ[5]	642 764	650 878	661 411	1,6 %
Mandataires – TPS/TVH[6]	613 505	620 058	628 720	1,4 %
Mandataires – Retenues à la source	297 198	297 049	297 834	0,3 %
Mandataires – Tabac et carburants[7]	14 272	13 661	13 301	- 2,6 %

1. La même clientèle peut se trouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers et de particuliers en affaires ayant produit une déclaration de revenus pour les années d'imposition 2008, 2009 et 2010, dénombrés respectivement dans les exercices 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012.
3. Nombre de particuliers en affaires ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Nombre de sociétés, ayant un statut régulier, inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur les impôts.
5. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TVQ.
6. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la TPS/TVH, fourni par l'Agence du revenu du Canada.
7. Nombre de mandataires inscrits aux fichiers des lois correspondantes, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

RECETTES ET REMBOURSEMENTS

Les recettes

Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères ou organismes ou pour le compte du gouvernement du Canada, telles la TPS/TVH et les autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces contributions incluent notamment celles au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, à la CSST, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, au Régime québécois d'assurance parentale et au Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.

TABLEAU 2
Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(En millions de dollars)		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
RECETTES FISCALES			
IMPÔT SUR LES REVENUS ET LES BIENS			
Particuliers	24 556	25 265	26 781
Sociétés[1]	6 653	6 936	6 725
Total partiel	31 209	32 201	33 506
TAXES À LA CONSOMMATION			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	16 468	17 613	20 181
Taxe sur les carburants[2]	1 774	157	17
Impôt sur le tabac	666	760	764
Taxe spécifique sur les boissons alcooliques	434	442	432
Total partiel	19 342	18 972	21 394
Droits et permis[1]	54	141	46
Total des recettes fiscales	**50 605**	**51 314**	**54 946**
RECETTES EXTRABUDGÉTAIRES			
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	7 230	9 224	10 273
Régime de rentes du Québec	10 049	10 674	11 329
Fonds des services de santé	5 630	5 852	6 189
Fonds des pensions alimentaires	495	493	499
Fonds de l'assurance médicaments	778	779	825
Régime québécois d'assurance parentale	1 482	1 627	1 810
Commission des normes du travail	60	61	63
Agence métropolitaine de transport	49	91	98
Fonds de développement du sport et de l'activité physique	30	49	52
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie	20	20	20
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	25	28	32
Fonds de partenariat touristique	61	66	68
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	23	23	23
Fonds de l'industrie des courses de chevaux[3]	5	1	0
Fonds du patrimoine culturel québécois	10	10	10
Fonds pour le développement des jeunes enfants	15	15	15

	(En millions de dollars)		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Fonds de soutien aux proches aidants des aînés	15	15	15
Taxe municipale pour le 9-1-1[4]	7	37	38
Fonds des réseaux de transport terrestre[2]	s.o.	1 801	2 098
CSST[5]	s.o.	468	2 695
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux[6]	s.o.	23	203
Total des recettes extrabudgétaires	**25 984**	**31 357**	**36 355**
TOTAL	**76 589**	**82 671**	**91 301**

1. Afin qu'elles soient conformes à celles présentées dans les états financiers, les recettes liées aux opérations forestières sont incluses dans celles de l'impôt des sociétés. Ces recettes, présentées sous Droits et permis dans les rapports annuels 2009-2010 et 2010-2011, ont été rajustées pour une question de cohérence.
2. Depuis mars 2011, Revenu Québec verse une partie du produit de la taxe sur les carburants au Fonds des réseaux de transport terrestre, créé en 2010-2011.
3. Ce fonds a été aboli le 13 juin 2011 par le projet de loi 130.
4. Depuis janvier 2010, Revenu Québec verse à l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec le produit de la taxe que les fournisseurs de services de télécommunication perçoivent.
5. Depuis janvier 2011, Revenu Québec encaisse pour la CSST les versements périodiques des employeurs.
6. Depuis l'année fiscale 2010, les particuliers doivent, lors de la production de leur déclaration de revenus, payer une contribution santé de 25 $. Cette contribution a été portée à 100 $ pour l'année 2011. Les sommes ainsi perçues sont versées au Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux.

En 2011-2012, Revenu Québec a perçu un total 91,3 milliards de dollars comparativement à 82,7 milliards de dollars en 2010-2011, ce qui représente une hausse de 8,6 milliards de dollars, soit une augmentation de 10,4 %. Cette augmentation s'explique principalement par la hausse des recettes relatives à la TVQ en raison de l'augmentation de son taux qui est passé de 7,5 % à 8,5 % en janvier 2011 et de 8,5 % à 9,5 % en janvier 2012. Elle s'explique également par une hausse des recettes attribuables à l'encaissement pour la CSST des versements périodiques des employeurs depuis janvier 2011.

Les remboursements

Revenu Québec effectue également des remboursements relatifs aux lois fiscales du Québec qu'il applique.

TABLEAU 3
Remboursements d'impôt, de taxes et autres

	(En millions de dollars)		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
IMPÔT SUR LES REVENUS ET LES BIENS			
Particuliers	6 819	6 786	8 146
Sociétés[1]	2 889	2 926	2 673
Total partiel	**9 708**	**9 712**	**10 819**
TAXES À LA CONSOMMATION			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	5 164	5 431	6 893
Carburants[2]	96	97	25
Tabac	9	25	12
Total partiel	**5 269**	**5 553**	**6 930**
AUTRES			
Droits et permis[1]	1	5	1
Taxe sur les produits et services (TPS/TVH)	3 743	3 822	4 472
TOTAL	**18 721**	**19 092**	**22 222**

1. Afin qu'ils soient conformes à ceux présentés dans les états financiers, les remboursements liés aux opérations forestières sont inclus dans ceux de l'impôt des sociétés. Ces remboursements, présentés sous Autres dans les rapports annuels 2009-2010 et 2010-2011, ont été rajustés pour une question de cohérence.
2. Depuis mars 2011, Revenu Québec verse une partie du produit de la taxe sur les carburants au Fonds des réseaux de transport terrestre, créé en 2010-2011.

Au cours de 2011-2012, Revenu Québec a effectué des remboursements pour un total de 22,2 milliards de dollars, ce qui représente une hausse de plus de 16 % par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt sur le revenu des particuliers, de TVQ et de TPS/TVH représentent près de 88 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2011-2012.

ADMINISTRATION DES PROGRAMMES SOCIOFISCAUX

Revenu Québec redistribue des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux. Les tableaux 4 et 5 présentent la clientèle et les sommes versées pour les différents programmes sociofiscaux.

TABLEAU 4
Clientèle bénéficiant de programmes sociofiscaux

Clientèle	Exercice 2009-2010	Exercice 2010-2011	Exercice 2011-2012	Variation 2011-2012/ 2010-2011
Bénéficiaires – Crédit pour frais de garde d'enfants	399 141	408 041	420 294	3,0 %
Bénéficiaires – Prime au travail	551 672	558 281	558 473	0,0 %
Bénéficiaires – Allocation-logement	121 059	116 157	115 889	- 0,2 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers[1]	1 110 798	1 151 271	1 202 668	4,5 %
Bénéficiaires – Crédit pour TVQ[1]	2 332 164	2 377 499	–	–
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour solidarité[1]	–	–	2 337 299	–
Nombre de ménages – Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[2]	185 735	201 833	217 939	8,0 %
Bénéficiaires – Incitatif québécois à l'épargne-études[3]	320 432	393 669	423 201	7,5 %

1. Depuis l'année d'imposition 2010, comptabilisée dans l'exercice 2011-2012, le crédit d'impôt pour solidarité remplace le crédit pour TVQ, le remboursement d'impôts fonciers ainsi que le crédit d'impôt pour particuliers habitant un village nordique. Il est à noter que le remboursement d'impôts fonciers était encore effectué en 2010; il a été complètement remplacé en janvier 2011.
2. Nombre de bénéficiaires recevant des versements anticipés ou ayant fait la demande dans leur déclaration de revenus pour les années d'imposition 2008, 2009 et 2010, dénombrés respectivement dans les exercices 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012.
3. Nombre de bénéficiaires de l'incitatif québécois à l'épargne-études pour lesquels un versement a été effectué durant l'exercice financier. La méthode de calcul a été révisée pour les exercices 2009-2010 et 2010-2011 afin de tenir compte des dates de versements et non des dates de traitement de la demande.

TABLEAU 5
Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux

	(En millions de dollars)			(En pourcentage)
Programme	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Variation 2011-2012/ 2010-2011
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants[1]	199,5	280,9	338,1	20,4 %
Prime au travail[1]	348,6	357,9	356,0	- 0,5 %
Allocation-logement[2]	73,1	70,8	70,8	–
Remboursement d'impôts fonciers[3, 4]	291,0	313,2	338,5	8,1 %
Crédit pour TVQ[4]	504,1	527,7	–	–
Crédit d'impôt pour solidarité[4]	–	–	1 090,0	–
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[1, 5]	204,4	223,8	246,3	10,1 %
Incitatif québécois à l'épargne-études[6]	43,1	50,2	59,2	17,9 %
Total[7]	**1 663,8**	**1 824,5**	**2 498,9**	**37 %**

1. Les montants versés et comptabilisés dans les exercices 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012 concernent les années d'imposition 2008 à 2011.
2. Revenu Québec administre le programme Allocation-logement. Toutefois, les déboursés sont assumés par la Société d'habitation du Québec.
3. Les montants versés et comptabilisés dans les exercices 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012 concernent les années d'imposition 2008 à 2010.
4. Le crédit d'impôt pour solidarité remplace le crédit pour TVQ, le remboursement d'impôts fonciers ainsi que le crédit d'impôt pour particulier habitant un village nordique. Il est à noter que le remboursement d'impôts fonciers était encore effectué en 2010; il a été complètement remplacé en janvier 2011.
5. Les sommes comptabilisées incluent les montants demandés dans la déclaration de revenus ainsi que les sommes versées par anticipation et pour lesquelles aucune déclaration de revenus n'a encore été produite.
6. Pour l'exercice 2009-2010, les résultats inscrits concernent les années d'imposition 2007 et 2008, pour l'exercice 2010-2011, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2009 et pour l'exercice 2011-2012, ils concernent les années d'imposition 2007 à 2010.
7. Les sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux peuvent différer des sommes présentées dans les états financiers, puisque ces dernières sont comptabilisées sur une base d'exercice.

En 2011-2012, près de 2,5 milliards de dollars ont été versés aux bénéficiaires, soit 37 % de plus qu'en 2010-2011. L'entrée en vigueur du crédit d'impôt pour solidarité explique en grande partie cette hausse.

Revenu Québec effectue des versements anticipés à certains bénéficiaires de mesures et de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail.

TABLEAU 6
Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition

	(En millions de dollars)		
Programme	2009	2010	2011
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée	195,0	211,5	230,0
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	54,0	108,5	186,6
Prime au travail	14,3	11,1	10,2
Total	**263,3**	**331,1**	**426,8**

PENSIONS ALIMENTAIRES

Créé en 1995, le Programme de perception des pensions alimentaires a pour objectif d'assurer la régularité du versement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien. L'administration du programme a été confiée à Revenu Québec, qui perçoit la pension alimentaire auprès de la personne qui doit la payer (le débiteur) et la verse à la personne qui doit la recevoir (le créancier).

En 2011-2012, le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier est de 80 %. Le programme a ainsi versé 488,7 millions de dollars à titre de pension alimentaire. De ce montant, 471 millions de dollars ont été versés aux créanciers et 17,7 millions de dollars ont été remis au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

TABLEAU 7
Pensions alimentaires

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Créanciers et débiteurs (en nombre)	264 480	265 287	266 774
Sommes versées aux créanciers du programme (en millions de dollars)	483,7	481,7	488,7
Proportion des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier	80 %	80 %	80 %

Par ailleurs, une enquête de Statistique Canada[1], publiée en novembre 2011, confirme encore une fois la place enviable du Québec en ce qui concerne l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires. Au cours de l'exercice 2010-2011, le pourcentage des cas où la pension alimentaire a été versée à temps et en entier a varié de 52 % à 73 % pour les douze autres provinces et territoires étudiés. Au Québec, ce pourcentage a atteint 80 % pour la même période, ce qui est supérieur de 7 points de pourcentage par rapport à la province ayant le résultat le plus rapproché.

Cette performance démontre que Revenu Québec a acquis un savoir-faire incomparable dans ce domaine, contribuant ainsi à améliorer le bien-être de milliers d'enfants et de familles au Québec.

1. Rapport *Pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint : les statistiques de l'Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires*, 2010-2011 (novembre 2011).

BIENS NON RECLAMÉS

Revenu Québec est la seule organisation au Québec désignée pour récupérer et administrer provisoirement les biens non réclamés. Il s'agit, entre autres, des successions ou des produits financiers non réclamés, des biens issus de sociétés dissoutes, des biens dont le propriétaire est inconnu ou introuvable et des biens sans maître.

Revenu Québec reçoit les biens non réclamés et en informe le public afin de trouver les propriétaires ou les ayants droit. À cet effet, il publie des avis publics dans les principaux journaux du Québec ainsi que dans la *Gazette officielle du Québec*. Par la suite, il compile l'information qu'il reçoit dans le registre des biens non réclamés, qui est accessible dans son site Internet.

Revenu Québec administre provisoirement ces biens et effectue une recherche raisonnable des ayants droit. Dans le cas où la recherche s'avère positive, il remet les biens ou la valeur de ceux-ci à leur propriétaire. Sinon, le reliquat de la vente des biens est remis à l'État (Fonds des générations) au bénéfice de l'ensemble des citoyens.

Grâce à ses efforts de recherche et aux traitements des réclamations d'ayants droit, Revenu Québec a remis une somme totalisant 19,7 millions de dollars en 2011-2012, soit 93 % de plus qu'en 2010-2011. Cette hausse majeure s'explique par l'augmentation de la valeur des produits financiers non réclamés et des soldes de successions non réclamées remis par dossier.

TABLEAU 8
Nombre de dossiers et montant des remises aux ayants droit

	2010-2011	2011-2012
Nombre de dossiers de successions non réclamées ayant fait l'objet d'une remise	126	89
Nombre de dossiers de produits financiers non réclamés ayant fait l'objet d'une réclamation par un propriétaire ou un ayant droit	8 380	8 112
Nombre de dossiers d'autres biens non réclamés ayant fait l'objet d'une remise	—	202
Montant total des sommes remises[1]	10 190 000 $	19 698 043 $

1. Ce montant exclut les remises à l'État et est non audité.

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

Le Registraire des entreprises applique différentes lois régissant les entreprises et leurs activités. Il se charge ainsi de leur constitution, de la modification de leurs actes constitutifs et de leur dissolution.

Le Registraire tient le registre des entreprises dans lequel sont déposées et diffusées les principales informations relatives aux entreprises constituées au Québec ou qui y exercent des activités. Ce registre est accessible au public à l'adresse **www.registreentreprises.gouv.qc.ca**.

Sur demande, le Registraire fournit des regroupements d'informations, certifie les documents qu'il délivre et atteste le statut des entreprises immatriculées au registre. Il traite également des litiges liés aux inscriptions au registre et à l'utilisation de noms. De plus, en vertu d'une entente avec Revenu Québec, Services Québec donne assistance au Registraire pour les renseignements généraux. Ces renseignements peuvent être demandés par téléphone, par courriel ou au comptoir.

Depuis la refonte des lois (sociétés par actions et publicité légale), la révision des processus et la modernisation des technologies en février 2011, la majorité des services offerts par le Registraire sont accessibles en ligne. La mise à jour du dossier d'une entreprise et la consultation du registre sont gratuites.

TABLEAU 9
Nombre et types d'entreprises inscrites au registre des entreprises

Types d'entreprises	Inscriptions totales au 31 mars 2012	Nouvelles inscriptions au registre Exercice 2009-2010	Exercice 2010-2011	Exercice 2011-2012	Variation 2011-2012/ 2010-2011
PERSONNES MORALES					
Sociétés par actions québécoises	354 386	25 087	25 556	28 739	12,5 %
Autres personnes morales commerciales	132 738	8 336	8 159	9 928	21,7 %
Personnes morales sans but lucratif	58 626	2 540	2 121	2 719	28,2 %
Coopératives	3 303	143	129	187	45,0 %
Autres (syndicat professionnel, etc.)	26 108	1 921	2 110	2 350	11,4 %
Total partiel	**575 161**	**38 027**	**38 075**	**43 923**	**15,4 %**
PERSONNES PHYSIQUES					
Personnes physiques	**244 819**	**25 158**	**24 738**	**25 549**	**3,3 %**
SOCIÉTÉS OU AUTRES GROUPEMENTS					
Sociétés	59 330	5 324	4 814	5 314	10,4 %
Associations	5 133	491	402	330	- 17,9 %
Autres (fiducies, etc.)	3 153	292	367	276	- 24,8 %
Total partiel	**67 616**	**6 107**	**5 583**	**5 920**	**6,0 %**
TOTAL	**887 596**	**69 292**	**68 396**	**75 392**	**10,2 %**

GOUVERNANCE

La gouvernance de l'Agence du revenu du Québec

Le 1er avril 2011, l'Agence du revenu du Québec a été créée en vertu de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, qui a été adoptée par l'Assemblée nationale et sanctionnée le 8 décembre 2010. Cette loi a notamment doté Revenu Québec d'un conseil d'administration. De plus, elle distingue la supervision de l'administration, qui relève du conseil d'administration, de la réalisation de la mission, pour laquelle le président-directeur général exerce, à l'exclusion du conseil d'administration, les fonctions et les pouvoirs confiés au ministre.

La composition du conseil d'administration

Le conseil d'administration de Revenu Québec est composé de quinze membres nommés par le gouvernement, dont le président-directeur général de Revenu Québec. Au 31 mars 2012, les membres du conseil d'administration en poste étaient les suivants :

FLORENT GAGNÉ

Administrateur de sociétés et consultant en politiques publiques
Membre indépendant
Président du conseil d'administration
Président du comité de gouvernance et d'éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2016

M. Florent Gagné a été sous-ministre des Transports de 2003 à 2006. De 1998 à 2003, il a été directeur général de la Sûreté du Québec. Il a également été sous-ministre de la Sécurité publique de 1994 à 1998. Il avait antérieurement fait carrière au ministère des Affaires municipales de 1983 à 1994, dont il a été le sous-ministre à compter de 1989, ainsi qu'au ministère des Affaires intergouvernementales de 1973 à 1983 et à Statistique Canada de 1969 à 1973. M. Gagné est bachelier en sociologie et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2012, M. Gagné siégeait également aux conseils d'administration d'IQ Immigrants Investisseurs inc. et de l'Institut québécois d'affaires publiques. M. Gagné est membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec.

PIERRE ROY

Administrateur
Membre indépendant
Vice-président du conseil d'administration
Membre du comité des ressources humaines
Membre du comité *ad hoc* de planification stratégique
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. Pierre Roy a été membre du conseil d'administration et président-directeur général de Services Québec de 2007 à 2010. De 2003 à 2007, il a été président-directeur général de la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il a également été sous-ministre de la Famille et de l'Enfance de 2001 à 2003 et secrétaire général associé au ministère du Conseil exécutif en 2001. Il a occupé différents postes au ministère de la Santé et des Services sociaux, dont celui de sous-ministre de 1999 à 2001, ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du trésor, dont il a été le secrétaire de 1996 à 1999. Il a également travaillé au cabinet du ministre de l'Éducation de 1977 à 1980 et à l'Assemblée nationale du Québec en 1977. M. Roy est bachelier en sciences sociales (science politique) et administrateur de sociétés certifié.

Au 31 mars 2012, M. Roy siégeait également au conseil d'administration du Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches.

JEAN ST-GELAIS

Président-directeur général
Revenu Québec
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2016

En 2011, M. Jean St-Gelais a été sous-ministre de Revenu Québec, puis est devenu son président-directeur général. De 2004 à 2010, il a été président-directeur général de l'Autorité des marchés financiers. De 2005 à 2010, il a été président des Autorités canadiennes en valeurs mobilières et de 2001 à 2003, secrétaire général et greffier du Conseil exécutif. Il a aussi fait carrière au ministère des Finances de 1985 à 2001, notamment à titre de sous-ministre adjoint à compter de 1996, puis de sous-ministre associé à compter de 1998. Il a également travaillé à la Banque du Canada de 1982 à 1984. M. St-Gelais est titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en science économique.

M. St-Gelais occupe le poste de secrétaire général et greffier du Conseil exécutif depuis le 19 septembre 2012.

CHRISTIANE BEAUCHEMIN

Vice-présidente à la rémunération des professionnels
Régie de l'assurance maladie du Québec
Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Christiane Beauchemin travaille à la Régie de l'assurance maladie du Québec depuis 2004. Elle y occupe d'ailleurs la fonction de vice-présidente depuis 2009. Elle a également travaillé à la Société de l'assurance automobile du Québec de 1992 à 2004. Elle a aussi exercé la profession médicale de 1987 à 1995. Mme Beauchemin est titulaire d'un doctorat en médecine et est membre du Collège des médecins du Québec. Elle est également administratrice de sociétés certifiée.

CAROLE BOISVERT

Administratrice
Membre indépendant
Membre du comité des technologies de l'information
Membre du comité de vérification
Membre du comité *ad hoc* de planification stratégique
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

Mme Carole Boisvert a été sous-ministre adjointe des Finances et contrôleuse des finances de 2004 à 2010. Elle a également travaillé au ministère du Revenu où elle a occupé différents postes de direction de 1996 à 2004. De 1988 à 1996, elle a successivement travaillé dans le domaine financier, notamment en vérification chez Samson Bélair Deloitte et Touche, au Secrétariat du Conseil du trésor et au Vérificateur général du Québec. De 1998 à 1999, elle a été coordonnatrice provinciale de l'ensemble des activités d'enquête à la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle a également travaillé à l'Hôtel-Dieu de Québec de 1974 à 1985. Mme Boisvert est bachelière en administration et fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2012, Mme Boisvert siégeait également aux conseils d'administration de l'Institut national de la recherche scientifique et de la Société des établissements de plein air du Québec.

LYNE BOUCHARD

Vice-rectrice au campus de Longueuil et vice-rectrice aux technologies de l'information
Université de Sherbrooke
Membre indépendant

Présidente du comité des technologies de l'information
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Lyne Bouchard est vice-rectrice au campus de Longueuil et vice-rectrice aux technologies de l'information de l'Université de Sherbrooke depuis 2009. Elle est titulaire d'un doctorat en sciences de l'administration (systèmes d'information) de l'Université de Californie à Los Angeles et possède également une maîtrise en administration des affaires de l'Université Laval. Elle a commencé sa carrière comme professeure agrégée à la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval. Elle l'a poursuivie en occupant des postes de stratégie et de direction au sein d'entreprises du domaine des technologies de l'information. Mme Bouchard est diplômée de l'Institut des administrateurs de sociétés.

Au 31 mars 2012, Mme Bouchard siégeait à plusieurs conseils d'administration, dont celui de la Société de l'assurance automobile du Québec et du Réseau Action TI.

MICHEL BOUCHARD

Administrateur
Membre indépendant
Membre du comité de gouvernance et d'éthique

Date de nomination au conseil d'administration : 6 octobre 2011
Date d'échéance du mandat : 5 octobre 2015

Depuis 2011, M. Michel Bouchard est président du conseil d'administration de l'organisme Éducaloi. Il a fait carrière au ministère de la Justice de 1978 à 2007, notamment à titre de substitut du procureur général et de substitut en chef. En 1988, il est nommé sous-ministre associé responsable des affaires criminelles et pénales. En 1993, il assume les fonctions de sous-ministre de la Justice et de sous-procureur général du Québec. En 2003, il est nommé sous-ministre délégué à la Justice du Canada et en 2007, il réintègre le poste de sous-ministre de la Justice du Québec. De 1973 à 1978, il a exercé la profession d'avocat en cabinet privé chez Desjardins, Lacroix, Routhier et Bouchard. M. Bouchard est titulaire d'une licence en droit et est membre du Barreau du Québec.

NICOLE BOURGET

Vice-présidente aux services à l'organisation
Régie des rentes du Québec
Membre du comité des ressources humaines

Membre du comité des technologies de l'information
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

Mme Nicole Bourget travaille à la Régie des rentes du Québec depuis 1998. Elle y occupe la fonction de vice-présidente depuis 2008. Elle a fait carrière au ministère du Revenu de 1997 à 1998, au ministère de la Justice en 1997, au Vérificateur général du Québec de 1989 à 1997, à la Société immobilière Trans-Québec en 1989 et chez Maheu Noiseux de 1986 à 1989. Mme Bourget est titulaire d'un baccalauréat en sciences comptables et d'une maîtrise en administration publique. Elle est administratrice de sociétés certifiée et membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Au 31 mars 2012, Mme Bourget siégeait également au conseil d'administration de l'Institut d'administration publique de Québec ainsi qu'au comité exécutif du Regroupement des directrices et directeurs généraux de l'administration.

BRIGITTE GUAY

Sous-ministre adjointe à la formation professionnelle et technique et à la formation continue
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

Membre du comité de vérification
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Brigitte Guay travaille au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport depuis 2008. Elle y occupe d'ailleurs la fonction de sous-ministre adjointe depuis 2009. Elle a occupé différents postes de direction au Secrétariat du Conseil du trésor de 2003 à 2008, au ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche en 2003 et à la Société de l'assurance automobile du Québec de 2002 à 2003. Elle a aussi travaillé au ministère de l'Emploi et de la Sécurité sociale de 2001 à 2002 et au ministère des Finances de 1990 à 2001. Mme Guay est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

W. ROBERT LAURIER

Consultant en gestion des affaires
W. Robert Laurier, consultant
Membre indépendant
Président du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

M. W. Robert Laurier a fondé son cabinet de consultation en 2011. Il a été conseiller chez Alpha 1 Conseil inc. de 2007 à 2011, chez RSM Richter inc. de 2002 à 2007 et à l'École des hautes études commerciales de Montréal de 2001 à 2002. Il a également été président-directeur général de Systèmes médicaux LMS (Canada) ltée de 1998 à 2001. De 1967 à 1998, il a fait carrière chez Arthur Andersen & cie notamment à titre d'associé directeur du cabinet de Montréal durant dix années. M. Laurier est bachelier en sciences commerciales et fellow de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

Au 31 mars 2012, M. Laurier siégeait également aux conseils d'administration de l'Institut national de santé publique du Québec et de l'Institut de recherche clinique de Montréal. Il était aussi membre du comité de discipline de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec.

MONIQUE LECLAIR

Administratrice
Membre indépendant
Présidente du comité des ressources humaines
Membre du comité *ad hoc* de planification stratégique

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Monique Leclair a été sous-commissaire à l'Agence du revenu du Canada pour la région du Québec de 2005 à 2010. Elle a aussi été sous-ministre adjointe aux politiques à l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec de 2004 à 2005. De 1996 à 2004, elle a été directrice générale pour la région du Québec à Citoyenneté et Immigration Canada. Elle a occupé différents postes de direction à Revenu Canada de 1980 à 1996. Mme Leclair est titulaire d'un baccalauréat ès sciences.

HÉLÈNE LEE-GOSSELIN

Titulaire de la Chaire Claire-Bonenfant – Femmes, savoirs et sociétés
Professeure titulaire au département de management
Université Laval
Membre indépendant

Membre du comité de gouvernance et d'éthique
Membre du comité *ad hoc* de planification stratégique
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2015

Mme Hélène Lee-Gosselin fait carrière à l'Université Laval depuis 1981, principalement comme professeure au département de management. Elle est titulaire de la Chaire Claire-Bonenfant – Femmes, savoirs et sociétés depuis 2010. Mme Lee-Gosselin est titulaire d'un baccalauréat et d'une maîtrise en sciences sociales (relations industrielles) ainsi que d'un doctorat en psychologie organisationnelle.

Au 31 mars 2012, Mme Lee-Gosselin siégeait également aux conseils d'administration de la Société du Palais Montcalm et de la caisse populaire de l'Université Laval. De plus, elle présidait le Conseil d'éthique et de déontologie de la Fédération des caisses populaires Desjardins.

KARIN MARKS

Administratrice
Membre indépendant
Membre du comité des ressources humaines

Membre du comité *ad hoc* de planification stratégique
Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Karin Marks a été mairesse et présidente de l'arrondissement de la ville de Westmount de 1991 à 2009. Elle a également été présidente de l'entreprise Kasumi de 1989 à 1996 et occupé des postes de direction au Centre québécois de productivité du vêtement de 1983 à 1987 et au collège LaSalle de 1980 à 1982. Mme Marks est titulaire d'une maîtrise en éducation.

Au 31 mars 2012, Mme Marks siégeait également aux conseils d'administration du collège Dawson et de la bibliothèque Atwater. Elle est membre du comité de gouvernance et d'éthique du conseil d'administration de la Société de transports de Montréal.

DENISE MARTIN

Administratrice
Membre indépendant
Membre du comité des technologies de l'information

Date de nomination au conseil d'administration : 1er avril 2011
Date d'échéance du mandat : 31 mars 2014

Mme Denise Martin a été vice-présidente et directrice générale de McMahon distributeur pharmaceutique inc. de 1989 à 2009. De 1982 à 1991, elle a travaillé chez Métro Richelieu inc., notamment à titre de vice-présidente à compter de 1986. Elle a été chef adjointe de cabinet du ministre des Affaires municipales de 1981 à 1982 ainsi que chef de cabinet du ministre des Consommateurs, des Coopératives et des Institutions financières de 1980 à 1981 et du ministre du Travail et de la Main-d'œuvre de 1978 à 1980. Elle a également été professeure à l'École des hautes études commerciales de Montréal de 1974 à 1978. Mme Martin est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en informatique, d'une maîtrise en informatique et en recherche opérationnelle et d'une maîtrise en administration des affaires.

Au 31 mars 2012, Mme Martin siégeait également au conseil d'administration du Fonds de solidarité FTQ.

JOSÉE MORIN

Sous-ministre adjointe au droit fiscal et à la fiscalité
Ministère des Finances[2]
Membre du comité de vérification

Date de nomination au conseil d'administration : 14 décembre 2011
Date d'échéance du mandat : 13 décembre 2015

Mme Josée Morin est sous-ministre adjointe au ministère des Finances depuis 2010. De 1984 à 2010, elle a fait carrière au ministère du Revenu, où elle a occupé divers postes de gestion dans le domaine de la législation. De 1985 à 1986, elle a enseigné le droit fiscal à l'Université Laval. Elle a aussi travaillé comme fiscaliste dans divers cabinets comptables de 1981 à 1984. Mme Morin est titulaire d'une licence en droit et d'une maîtrise en fiscalité. Elle est membre du Barreau du Québec.

2. Depuis le 19 septembre 2012, ce ministère s'appelle *ministère des Finances et de l'Économie (MFE)*.

Le rôle et les réalisations du conseil d'administration

Le conseil d'administration, qui est entré en fonction le 1er avril 2011, a pour rôle d'établir les orientations stratégiques et de veiller à la performance de Revenu Québec en supervisant son administration en matière de gestion des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles.

Pendant sa première année d'existence, le conseil a examiné et adopté plusieurs éléments de gouvernance prévus dans la Loi sur l'Agence du revenu du Québec. Il a ainsi créé le comité de gouvernance et d'éthique, le comité de vérification et le comité des ressources humaines. Compte tenu de l'importance des services à la clientèle et du rôle majeur joué par les ressources informationnelles dans les activités de Revenu Québec, le conseil a aussi créé deux comités additionnels à ceux prévus dans la loi pour l'assister dans ses activités : le comité des technologies de l'information, créé le 19 avril 2011, et le comité des services aux particuliers et aux entreprises, créé le 1er mars 2012. Ce dernier a amorcé ses activités en avril 2012. Le conseil s'est aussi doté de règles de gouvernance en adoptant notamment le *Règlement intérieur* ainsi que les chartes du conseil et de ses différents comités.

Dans l'exercice de son mandat de supervision de l'administration de Revenu Québec, le conseil a adopté différentes politiques pour assurer une saine gestion de l'organisation. Il s'agit notamment de la *Politique de collaboration avec les organismes offrant des services gouvernementaux*, de la *Politique de gestion intégrée des risques*, de la *Politique sur la protection et la sécurité de l'information* ainsi que de la *Politique de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles*.

Dans le domaine de la gestion des ressources, le conseil a adopté le budget annuel et un régime d'emprunts répondant au contexte lié au changement de statut de Revenu Québec.

Il a également approuvé le Plan de l'effectif, la *Politique de dotation des emplois par voie de recrutement* ainsi que le *Recours d'un employé non régi par une convention collective*. Concernant les ressources informationnelles, le conseil a procédé à l'examen et à l'approbation du Plan d'investissements annuel en ressources informationnelles, notamment pour ce qui est des investissements en immobilisations qu'elle implique. De plus, le conseil a approuvé certains projets majeurs conformément au processus d'autorisation qu'il a adopté, dont le projet de modernisation en matière de prestation électronique de services. À l'égard des services à la clientèle, le conseil a approuvé les normes de service 2011-2012 de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Par ailleurs, le conseil a créé un comité *ad hoc* (comité de planification stratégique) dans le but de l'assister dans l'élaboration du nouveau plan stratégique de Revenu Québec. Grâce aux travaux de ce comité, qui se sont déroulés de décembre 2011 à mars 2012, le conseil a adopté le *Plan stratégique 2012-2016* et l'a soumis à l'approbation du gouvernement.

Enfin, le conseil a porté une attention particulière à l'évaluation de l'intégrité des contrôles de l'organisation et a appuyé cette dernière dans l'optimisation des mesures mises en place à cette fin. Il s'est aussi penché sur le choix et la mise en place d'indicateurs de performance dans le but d'assurer un suivi adéquat des différents éléments sous sa supervision et de l'incidence des façons de faire de l'organisation.

Les comités permanents du conseil d'administration

Les comités permanents ont pour rôle principal de formuler des recommandations au conseil d'administration de Revenu Québec dans leur domaine d'intérêt respectif. Le mandat et un sommaire des travaux de ces comités pour 2011-2012 sont présentés dans les paragraphes ci-dessous.

LE RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
EST D'ÉTABLIR LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET DE VEILLER À LA PERFORMANCE DE REVENU QUÉBEC.

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique a pour mandat de formuler des recommandations sur toute question relative à la composition et au fonctionnement du conseil d'administration et de ses comités et, de manière plus générale, de s'assurer que la gouverne de Revenu Québec et le comportement des membres du conseil répondent à de hauts standards de transparence, d'intégrité et d'efficacité dans le respect des valeurs organisationnelles et sociétales.

En 2011-2012, le comité de gouvernance et d'éthique a tenu six séances. Il a notamment élaboré et recommandé au conseil sa charte à titre de comité, le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs[3] ainsi que le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés[4]. Il a aussi analysé et soumis au conseil son règlement intérieur et l'ensemble des règles de régie interne, y compris la charte du conseil d'administration, le mandat du président du conseil et celui du président-directeur général. Enfin, il a commencé à mettre en place un processus d'évaluation de la performance du conseil et un programme de formation continue des membres du conseil.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité de vérification est chargé de s'assurer que Revenu Québec a adopté des pratiques de saine gouvernance, plus particulièrement en matière de contrôles internes, de communication d'information financière, de gestion des risques, d'optimisation des ressources, d'évaluation des programmes, de respect des lois et des politiques et de vérification interne. Il fait les recommandations conséquentes en ces matières au conseil d'administration et se penche sur tout autre sujet que ce dernier peut lui soumettre. Il effectue également le suivi des activités en évaluation des programmes et en vérification interne.

En 2011-2012, le comité de vérification a tenu sept séances ainsi qu'une rencontre de travail. Une part importante de ses activités a porté sur la mise en place des éléments du nouveau cadre de gouvernance relatif au changement de statut de Revenu Québec. Le comité de vérification a d'abord élaboré et recommandé au conseil sa charte à titre de comité. Il s'est également penché sur l'analyse des différents aspects du financement de Revenu Québec, dont l'entente de financement avec le ministère des Finances du Québec ainsi que le processus budgétaire et le projet de budget 2012-2013. Il a également étudié et recommandé la *Politique encadrant la gestion des ressources financières*, qui constitue la pièce maîtresse du nouveau cadre de gestion financière de Revenu Québec à titre d'agence.

Le comité a aussi rencontré les représentants du Vérificateur général du Québec pour discuter de différents sujets, dont le plan d'audit de l'exercice clos le 31 mars 2012. Ce dernier constitue le premier exercice financier de Revenu Québec depuis sa transformation en agence pour lequel des états financiers sont produits de façon distincte des comptes publics du gouvernement. Le comité a également discuté des suites données aux recommandations sur les biens non réclamés, qui ont été formulées par le Vérificateur général du Québec dans son rapport (hiver 2012).

Le comité a également étudié la Politique de collaboration avec les organismes offrant des services gouvernementaux. Cette politique établit notamment les principes en vertu desquels des ententes peuvent être conclues par Revenu Québec avec différents ministères et organismes.

LE COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

Le comité a pour mandat d'examiner les enjeux, les orientations, les stratégies et les pratiques générales de Revenu Québec en matière de gestion des ressources humaines et de formuler des recommandations au conseil d'administration.

En 2011-2012, le comité des ressources humaines a tenu huit séances. Il a élaboré et recommandé au conseil sa charte à titre de comité. Il a aussi analysé et recommandé au conseil le Plan de l'effectif de l'organisation ainsi que la *Politique de dotation des emplois par voie de recrutement*. De plus, il a examiné le *Recours d'un employé non régi par une convention collective*. Il s'est aussi penché sur le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés de même que sur le Plan de gestion des risques en ressources humaines. Enfin, il a amorcé ses travaux sur les dossiers de la stratégie globale en ressources humaines et sur la classification des emplois.

LE COMITÉ DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le mandat du comité des technologies de l'information consiste à évaluer les projets relatifs aux ressources informationnelles, y compris les objectifs visés, dont ceux se rapportant aux

3. Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs est présenté à l'annexe 1 et est disponible dans le site Internet de Revenu Québec, au **www.revenuquebec.ca**.
4. Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des dirigeants et des employés a été adopté le 14 mai 2012 et est disponible dans le site Internet de Revenu Québec, au **www.revenuquebec.ca**.

besoins organisationnels, les caractéristiques fonctionnelles, organisationnelles et techniques, les risques, les aspects financiers, les bénéfices ainsi que les recommandations soumises à l'approbation du conseil d'administration. Il a également pour mandat de faire le suivi de ces projets.

En 2011-2012, le comité des technologies de l'information a tenu neuf rencontres. Il s'est principalement penché sur le Plan d'investissements annuel en ressources informationnelles. Il en a fait l'examen et a donné des recommandations au conseil d'administration à son égard et à l'égard des projets qui y sont prévus selon le processus d'autorisation établi. Ce processus a été approuvé par le conseil d'administration sous la recommandation du comité. Ce dernier a aussi examiné les répercussions financières des immobilisations en ressources informationnelles prévues dans le plan d'investissements.

Le comité a donné une importance primordiale à l'examen des risques dans les projets qui lui ont été présentés et à la validité des estimations financières. Il a aussi porté une attention particulière aux bénéfices possibles afin d'en permettre un suivi adéquat à la suite de l'implantation des projets.

En ce qui a trait à la mise en œuvre du nouveau cadre de gestion des ressources informationnelles découlant de la transformation en agence, le comité a élaboré et recommandé au conseil sa charte. Il a aussi étudié et recommandé la Politique de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles ainsi que la Politique sur la protection et la sécurité de l'information. D'ailleurs, il s'est penché sur les mesures et les outils de contrôle en place en matière de protection et de sécurité de l'information afin de s'assurer qu'ils sont adéquats et effectifs.

L'ASSIDUITÉ DES MEMBRES AUX SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES COMITÉS

	Conseil d'administration	Comité de gouvernance et d'éthique	Comité des ressources humaines	Comité des technologies de l'information	Comité de vérification	Comité *ad hoc* (Comité de planification stratégique)
Florent Gagné	9/9	6/6				
Pierre Roy	8/9		6/8			3/3
Jean St-Gelais	9/9					
Christiane Beauchemin	9/9	5/6				
Carole Boisvert	7/9			9/9	7/7	3/3
Lyne Bouchard	7/9			9/9		
Michel Bouchard	9/9	6/6				
Nicole Bourget	9/9		8/8	9/9		
Brigitte Guay	7/9				5/7	
W. Robert Laurier	8/9				7/7	
Monique Leclair	6/9		7/8			3/3
Hélène Lee-Gosselin	7/9	6/6				3/3
Karin Marks	9/9		8/8			3/3
Denise Martin	5/9			8/9		
MEMBRE NOMMÉ LE 14 DÉCEMBRE 2011						
Josée Morin	2/2				3/3	
MEMBRE SORTANT LE 23 NOVEMBRE 2011						
Luc Monty	5/6				2/3	

TABLEAU 10
Rémunération des membres du conseil d'administration du 1er avril 2011 au 31 mars 2012

	Rémunération annuelle de base	Rémunération par présence aux séances du CA ou d'un de ses comités	Présidence d'un des comités
Président du CA	17 192 $	806 $	3 224 $
Autres membres	8 596 $	537 $	3 224 $

Source : Article 194 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, L.R.Q., c. A-7.003.

Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, les membres du conseil d'administration ont approuvé un code d'éthique et de déontologie qui leur est applicable. Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs est présenté à l'annexe 1.

16

COMPTOIRS DE SERVICE

répartis dans

13

VILLES DU QUÉBEC

et d'un bureau situé à Toronto

3

NOUVEAUX BUREAUX

implantés en 2011-2012

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Axée sur les deux grandes clientèles que sont les particuliers et les entreprises, la structure organisationnelle de Revenu Québec comprend au total sept directions générales dont les actions sont complémentaires. Il s'agit de

- la Direction générale des particuliers;
- la Direction générale des entreprises;
- la Direction générale du recouvrement;
- la Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises;
- la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche;
- la Direction générale des ressources humaines;
- la Direction générale du traitement et des technologies.

L'organigramme est présenté à la page suivante.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise par l'intermédiaire de seize comptoirs de service répartis dans treize villes du Québec et d'un bureau situé à Toronto. De plus, des membres de son personnel faisant partie du centre d'assistance aux services à la clientèle répondent aux questions relatives aux services en ligne à partir de Chandler et de Shawinigan. Au cours de 2011-2012, trois nouveaux bureaux ont été implantés : deux à Lévis pour l'administration du crédit d'impôt pour solidarité ainsi qu'un à Shawinigan pour l'offre de soutien technique aux utilisateurs des services en ligne et la perception de toutes les sommes dues au gouvernement.

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2012

REVENU QUÉBEC

MINISTRE
Raymond Bachand

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
Florent Gagné

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
Jean St-Gelais

DIRECTION GÉNÉRALE DES PARTICULIERS
Hajib Amachi
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES
Carole Imbeault
Vice-présidente et directrice générale

DIRECTION GÉNÉRALE DU RECOUVREMENT
François T. Tremblay
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA LÉGISLATION, DES ENQUÊTES ET DU REGISTRAIRE DES ENTREPRISES
André Legault
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PLANIFICATION, DE L'ADMINISTRATION ET DE LA RECHERCHE
Daniel Prud'homme
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAITEMENT ET DES TECHNOLOGIES
Jean-Marie Lévesque
Vice-président et directeur général

DIRECTION GÉNÉRALE DES RESSOURCES HUMAINES
Line Paulin
Vice-présidente et directrice générale

« L'AMÉLIORATION DES SERVICES OFFERTS AUX PARTICULIERS ET AUX ENTREPRISES EST UNE ORIENTATION STRATÉGIQUE QUI PERMET À REVENU QUÉBEC D'ASSURER PLEINEMENT SON RÔLE DE PERCEPTEUR DES IMPÔTS ET DES TAXES DU RÉGIME FISCAL QUÉBÉCOIS, QUI REPOSE SUR L'AUTOCOTISATION. »

M. Gilles Paquin, président-directeur général de Revenu Québec

RESSOURCES

Ressources humaines

La qualité des services que Revenu Québec offre à sa clientèle et à ses partenaires est possible grâce à l'engagement et à la compétence de son personnel. Le travail d'équipe accompli par les employés réguliers et occasionnels permet notamment à l'organisation de traiter des millions de déclarations de revenus dans le respect des délais prévus.

Cette section présente la répartition du personnel au sein de Revenu Québec selon la catégorie d'emploi et les secteurs d'activité ainsi que le taux d'embauche des membres des groupes cibles.

PERSONNEL RÉGULIER ET OCCASIONNEL

Au 31 mars 2012, Revenu Québec comptait un total de 12 094 employés, dont 9 148 employés réguliers et 2 946 employés occasionnels. À ce nombre s'ajoutaient 426 étudiants et stagiaires rémunérés.

TABLEAU 11
Personnel en poste par catégories d'emploi au 31 mars 2012

Catégories d'emploi	2009-2010	2010-2011	2011-2012
PERSONNEL RÉGULIER			
Cadres[1]	476	499	554
Professionnels[2]	2 808	3 298	3 657
Techniciens	3 214	3 594	3 689
Employés de bureau	1 280	1 351	1 236
Ouvriers	12	10	12
Total	**7 790**	**8 752**	**9 148**
PERSONNEL OCCASIONNEL			
Cadres[1]	7	6	6
Professionnels	222	220	431
Techniciens	952	801	1 282
Employés de bureau	1 318	1 177	1 218
Ouvriers	8	10	9
Total	**2 507**	**2 214**	**2 946**
Total du personnel régulier et occasionnel	**10 297**	**10 966**	**12 094**
ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES RÉMUNÉRÉS	176	328	426

1. Inclut la haute direction et les cadres juridiques.
2. Inclut les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Revenu Québec est assujetti à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics dont l'application est évaluée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. En 2011-2012, l'organisation a poursuivi ses efforts afin que son effectif représente la société québécoise.

Au cours de l'exercice, l'embauche de personnes faisant partie des groupes cibles visés par la loi a contribué à maintenir le taux de représentativité de ces groupes au sein de l'organisation.

TABLEAU 12
Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2011-2012

	Taux d'embauche de membres des groupes cibles			
Statut d'emploi	Communautés culturelles[2]	Autochtones	Femmes	Personnes handicapées
Régulier[3]	21,6 %	0,2 %	57,6 %	0,8 %
Occasionnel[4]	26,4 %	0,2 %	62,2 %	0,3 %
Total	**24,7 %**	**0,2 %**	**60,5 %**	**0,5 %**

1. Exclut les étudiants et les stagiaires.
2. Inclut les minorités visibles et les minorités ethniques.
3. Les données sur l'embauche du personnel régulier incluent le personnel recruté pendant l'exercice et des membres du personnel occasionnel devenus réguliers.
4. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel incluent l'ensemble des contrats occasionnels attribués dans la période visée. Cependant, les personnes ayant obtenu plus d'un contrat au cours de cette même période ne sont comptabilisées qu'une seule fois. Les contrats occasionnels avec droit de rappel sont exclus.

TABLEAU 13
Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel régulier et occasionnel : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

	2009-2010		2010-2011		2011-2012	
Groupes cibles	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total	Nombre d'employés dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif total
Communautés culturelles[2]	1 205	11,7 %	1 490	13,6 %	2 028	16,8 %
Autochtones	22	0,2 %	25	0,2 %	27	0,2 %
Femmes	6 335	61,5 %	6 720	61,3 %	7 391	61,1 %
Personnes handicapées	147	1,4 %	147	1,3 %	144	1,2 %

1. Exclut les étudiants et les stagiaires.
2. Inclut les minorités visibles et les minorités ethniques.

Ressources financières

TABLEAU 14
Sommaire des écarts budgétaires par rapport aux revenus et aux dépenses

2011-2012 (En milliers de dollars)	Revenus/ Dépenses	Budget	Écarts
REVENUS			
Fonds relatif à l'administration fiscale	776 688	810 000	(33 312)
Frais de perception et de recouvrement de créances fiscales	60 154	49 500	10 654
Frais de perception des pensions alimentaires et de la subvention fédérale	1 800	1 500	300
Compensation financière pour l'administration de la TPS/TVH	146 758	145 900	858
Honoraires de gestion des biens non réclamés	6 545	2 625	3 920
Frais de tarification des services rendus	46 589	44 676	1 913
Autres revenus	6 181	–	6 181
Total des revenus	**1 044 715**	**1 054 201**	**(9 486)**
DÉPENSES			
Rémunération et avantages sociaux	654 155	677 361	23 206
Fonctionnement	209 537	226 568	17 031
Amortissement	75 422	69 185	(6 237)
Transferts	50 849	81 087	30 238
Total des dépenses	**989 963**	**1 054 201**	**64 238**
EXCÉDENT	**54 752**	–	**54 752**

Note : Ayant le statut d'agence depuis le 1er avril 2011, Revenu Québec ne peut pas fournir de données comparatives.

Revenu Québec finance ses activités principalement par les revenus provenant du Fonds relatif à l'administration fiscale. Des revenus administratifs liés à sa mission contribuent également à son financement. Ils proviennent

- des frais de perception et de recouvrement de créances fiscales;
- des frais de perception de créances alimentaires liés à la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires et de la subvention fédérale;
- de la compensation financière pour l'administration de la TPS/TVH;
- des honoraires de gestion des biens non réclamés.

Revenu Québec tire également des revenus de tarification des services qu'il offre, notamment en matière de perception et de redistribution de fonds, à des ministères et organismes. Ces services sont offerts, entre autres, à la Régie des rentes du Québec, à la Régie de l'assurance maladie du Québec, à la Commission des normes du travail, à la Commission de la santé et de la sécurité du travail, au Conseil de la gestion de l'assurance parentale, au Fonds de l'assurance médicament, à la Société de l'assurance automobile du Québec et au Secrétariat du Conseil du trésor.

REVENUS ET BUDGET

Les revenus se sont élevés à 1 045 millions de dollars. Relativement aux prévisions budgétaires, ils sont inférieurs de 9,5 millions de dollars. Cet écart s'explique par les revenus provenant du Fonds relatif à l'administration fiscale qui sont moindres de 33,3 millions de dollars en raison du remboursement des sommes versées dans le cadre du Programme de subvention pour les restaurateurs. Par contre, des revenus additionnels de 23,8 millions de dollars, provenant principalement des frais de perception et de recouvrement de créances fiscales, des honoraires de gestion des biens non réclamés et d'autres revenus, diminuent l'écart.

DÉPENSES ET BUDGET

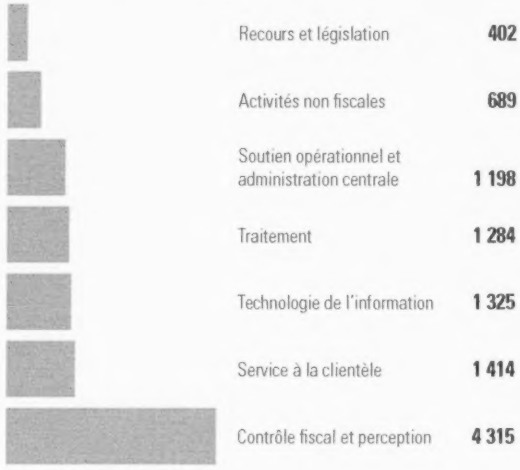
Les dépenses totales se sont élevées à 990 millions de dollars. L'écart total de 64,2 millions de dollars entre les dépenses et le budget 2011-2012 s'explique principalement par

- une diminution des dépenses en rémunération de 23,2 millions de dollars attribuable à l'embauche progressive prévue dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire;
- des dépenses réelles moindres que prévu de 17 millions de dollars en fonctionnement. Cet écart s'explique principalement par l'application des mesures de réduction des dépenses prévues dans le *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014* du Secrétariat du Conseil du trésor ainsi que par l'adoption de nouvelles normes comptables, notamment en ce qui concerne la capitalisation des immobilisations;
- des dépenses d'amortissement supérieures de 6,2 millions de dollars. Cet écart s'explique par la mise en place de la directive *Capitalisation et comptabilisation des immobilisations* qui a eu pour effet d'accélérer la mise en service de certains projets de développement informatique;
- des dépenses de transfert inférieures de 30,2 millions de dollars. Cet écart est attribuable à la surévaluation du nombre d'entreprises inscrites à titre d'établissements de restauration qui se sont procuré un module d'enregistrement des ventes.

EFFECTIF UTILISÉ PAR SECTEURS D'ACTIVITÉ

Pour l'exercice 2011-2012, Revenu Québec a utilisé 10 627 équivalents temps complet (ETC). Le graphique suivant présente l'effectif utilisé réparti par secteurs d'activité.

GRAPHIQUE 1
Répartition des ETC par secteurs d'activité pour l'exercice 2011-2012



COMPENSATION FINANCIÈRE POUR L'ADMINISTRATION DE LA TPS/TVH

Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS/TVH sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. En plus du fait que l'application de la TPS/TVH et de la TVQ s'en trouve facilitée et que les coûts liés à cette administration sont réduits, les dédoublements de formalités administratives pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent, en parts égales, les coûts de l'administration conjointe de la TVQ et de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

Le tableau 15 présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement du Canada accorde pour l'administration de la TPS/TVH sur le territoire québécois.

TABLEAU 15
Compensation financière – TPS/TVH

	2010-2011	2011-2012
Années-personnes (TPS/TVH seulement)	1 571	1 679
Compensation financière (en milliers de dollars)	136 574	141 897
Mandataires inscrits au fichier de la TPS/TVH au 31 mars[1]	620 058	628 720

1. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada.

En 2011-2012, la compensation financière a été de 141,9 millions de dollars par rapport à 136,6 millions de dollars pour l'exercice précédent. La variation de 5,3 millions de dollars s'explique principalement par une augmentation du nombre d'années-personnes affectées à l'administration de la TPS/TVH prévue dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

Ressources informationnelles

En réponse à son changement de statut, Revenu Québec s'est doté d'une politique-cadre en matière de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles afin d'améliorer la qualité de ses services, d'optimiser ses investissements et d'en assurer une gestion adéquate, rigoureuse et transparente.

Les ressources informationnelles occupent une place essentielle dans tous les aspects opérationnels de l'organisation. Elles contribuent à l'atteinte des objectifs et à l'augmentation de l'efficience et de la productivité, particulièrement sur le plan du recouvrement fiscal, de la lutte contre le travail au noir et de la fraude. Elles participent également à l'amélioration de la prestation de services offerte aux citoyens et aux entreprises. Les résultats obtenus en 2011-2012 en témoignent : il y a eu plus de 17,8 millions de visites du site Internet et quelque 34 millions de transactions effectuées par voie électronique.

Afin de valoriser l'utilisation de ces ressources, Revenu Québec privilégie la voie des nouvelles technologies tout en s'assurant de la protection des renseignements confidentiels et du traitement sécuritaire de l'information.

Des actions concrètes ont été réalisées au cours de l'année financière 2011-2012, en voici quelques exemples :

Pour les citoyens, des initiatives qui facilitent la vie

- L'accès à une gamme complète de services par l'entremise de Mon dossier, tels que celui permettant de modifier des renseignements relatifs à une déclaration de revenus.
- L'implantation du crédit d'impôt pour solidarité, qui répond mieux à la réalité des ménages québécois. Les 2,1 millions de versements effectués par dépôt direct dans le compte bancaire du bénéficiaire sont rajustés selon l'évolution de sa situation. Ce crédit est plus qu'un changement administratif : il est avant tout une ambitieuse refonte du traitement de l'information entre de nombreux systèmes et des partenaires externes.
- La mise en place du Programme de gestion de l'exemption fiscale des Indiens en matière de taxe sur les carburants depuis le 1er juillet 2011. Les Indiens peuvent bénéficier de l'exemption immédiate de la taxe lors de l'achat de carburant dans une station-service située sur une réserve, ce qui leur permet d'obtenir plus rapidement les sommes auxquelles ils ont droit en vertu du règlement intervenu entre Revenu Québec et l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador.

Pour les entreprises, une autonomie accrue

- La modernisation des processus et des technologies utilisés par le Registraire des entreprises et la réforme législative, qui permet aux entreprises et aux intermédiaires accrédités d'effectuer leurs principales transactions en ligne, d'obtenir de meilleurs délais de traitement et d'avoir accès aux services en ligne en tout temps. Ce projet a d'ailleurs été choisi comme l'une des six réalisations lauréates du concours Merit Awards 2012 de l'Association internationale des registraires qui récompense, en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde, les innovations marquantes pour les entreprises.
- La mise en place de clicSÉQUR express, un mode d'authentification simplifié, qui facilite la transmission des documents électroniques.
- La possibilité pour les établissements de restauration de recourir au nouveau service d'inscription en ligne.
- La production mensuelle du sommaire des ventes, obligatoire pour tous les établissements de restauration, qui est facilitée grâce à l'installation des modules d'enregistrement des ventes.

Avec les ministères et organismes gouvernementaux, une collaboration efficace

- Les principales réalisations de Revenu Québec, quant à sa participation aux projets gouvernementaux, sont présentées à la page 91.

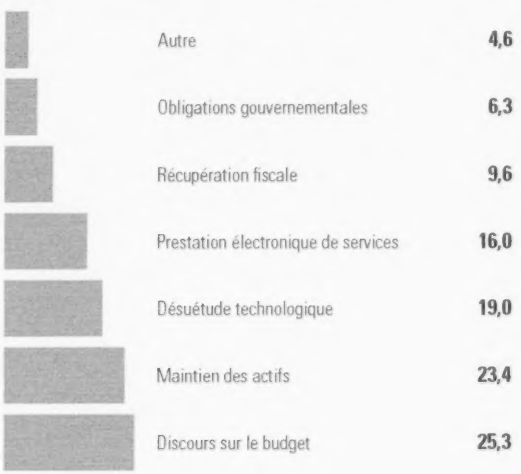
Pour offrir ses services, Revenu Québec s'appuie sur une importante infrastructure. En effet, il dispose d'un parc informatique constitué de plus de 25 000 biens matériels comprenant des ordinateurs, des serveurs, des équipements de stockage et des imprimantes. De plus, quelque 150 systèmes informatiques sont utilisés pour traiter et gérer l'information.

Pour 2011-2012, les débours relatifs aux ressources informationnelles s'élèvent à 234,8 millions de dollars. Le graphique suivant illustre la répartition de cette somme par catégories d'investissements.

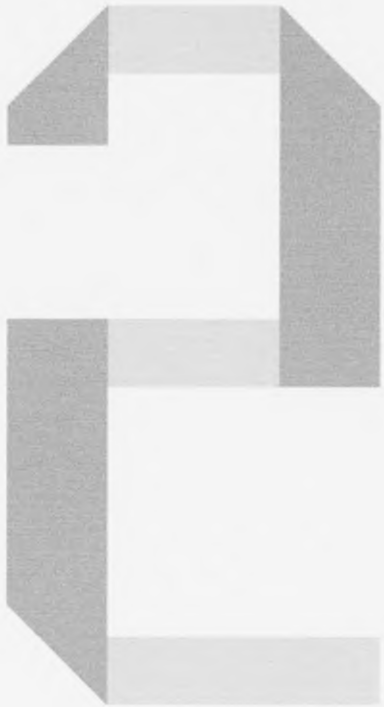
GRAPHIQUE 2
Répartition des débours réels pour 2011-2012 en ressources informationnelles, selon les catégories d'investissements (en millions de dollars)

Les investissements consacrés au développement des ressources informationnelles représentent 44 % du montant global investi. Le graphique 3 illustre la répartition de ces investissements.

GRAPHIQUE 3
Répartition des investissements en développement des ressources informationnelles pour 2011-2012 (en millions de dollars)



PARTIE



LA PERFORMANCE DE REVENU QUÉBEC EN CE QUI A TRAIT AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES POURSUIVIS

La présente partie fait état des résultats obtenus en ce qui a trait aux orientations et aux objectifs inscrits au *Plan stratégique 2009-2012* de Revenu Québec. Ce plan s'articule autour de trois grands enjeux :

- l'évolution des services offerts pour en assurer la qualité;
- le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics;
- la disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec.

ENJEU 1	L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité.
ORIENTATION 1	Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.
AXE D'INTERVENTION 1.1	**Prestation électronique de services.**

Prestation électronique de services

Objectif 1.1.1 Accroître la gamme des produits et services offerts par voie électronique aux citoyens et aux entreprises.

Indicateur	Cible	Résultats
Proportion des produits et services accessibles par voie électronique.	—	– Services informationnels : 100 %. – Service de gestion des dossiers : 78,7 %. – Services transactionnels : 82,5 %.

Le développement de la gamme de services offerts aux citoyens et aux entreprises par Revenu Québec touche les trois types de services suivants :

- les services informationnels, qui permettent aux citoyens et aux entreprises d'obtenir l'information nécessaire pour pouvoir s'acquitter adéquatement de leurs obligations ou recevoir tous les crédits et les autres sommes auxquels ils ont droit;
- les services de gestion des dossiers, qui permettent aux citoyens et aux entreprises de consulter les données inscrites dans leur dossier;
- les services transactionnels, qui permettent aux citoyens et aux entreprises de transmettre les documents exigés lorsqu'ils s'acquittent d'une obligation ou formulent une demande en ligne et, dans certains cas, de modifier des renseignements inscrits à leur dossier.

La grande majorité des services offerts à la clientèle en matière d'information, de consultation ou de transaction sont désormais disponibles en ligne.

Objectif 1.1.2 Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer.

Indicateur	Cible	Résultat
Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services.	D'ici 2012, faire augmenter la proportion de 30 % par rapport à 2008-2009.	Augmentation de 83,8 %. (voir les détails dans le tableau 16).

Les produits et services offerts en ligne représentent le moyen privilégié pour communiquer avec la clientèle.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la proportion des principales transactions et communications effectuées par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services offerts. En 2011-2012, cette proportion a atteint 63,6 %, soit 83,8 % de plus que la proportion observée en 2008-2009. L'utilisation des services en ligne augmente d'année en année.

TABLEAU 16
Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services

	Proportion des services en ligne				Variation du taux d'utilisation des services en ligne 2011-2012/ 2008-2009
Services	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	
PARTICULIERS					
Déclaration de revenus	46,1 %	52,1 %	53,5 %	56,9 %	
Paiements électroniques (particuliers)	9,6 %	10,6 %	12,3 %	15,0 %	
Dépôt direct (particuliers)	48,0 %	48,7 %	52,8 %	88,3 %	
Total des transactions (particuliers)	**40,7 %**	**42,8 %**	**45,9 %**	**74,6 %**	**83,3 %**
ENTREPRISES					
Inscription aux fichiers de Revenu Québec	12,2 %	14,2 %	15,3 %	15,4 %	
Déclaration de taxes (TPS/TVH et TVQ)	14,8 %	16,6 %	24,8 %	33,3 %	
Déclaration d'autres taxes	11,0 %	13,0 %	16,7 %	22,2 %	
Déclaration des retenues à la source	45,8 %	48,5 %	50,6 %	54,2 %	
Déclaration de revenus des sociétés	4,9 %	6,7 %	30,0 %	56,3 %	
Déclaration de mise à jour annuelle (Registraire des entreprises)	52,4 %	67,0 %	72,0 %	95,6 %	
Déclaration de mise à jour courante (Registraire des entreprises)	s. o.	25,6 %	36,2 %	92,9 %	
Dépôt direct (entreprises)	17,2 %	18,4 %	19,4 %	22,2 %	
Paiements électroniques (entreprises)	25,0 %	27,7 %	30,2 %	35,0 %	
Total des transactions (entreprises)	**26,5 %**	**29,3 %**	**33,0 %**	**39,8 %**	**50,2 %**
TOTAL DES TRANSACTIONS (particuliers et entreprises)	**34,6 %**	**37,0 %**	**40,4 %**	**63,6 %**	**83,8 %**

En ce qui concerne le crédit d'impôt pour solidarité, Revenu Québec effectue la presque totalité des versements par dépôt direct à plus de 2,3 millions de ménages chaque mois. C'est pourquoi l'utilisation du dépôt direct par les particuliers a augmenté au cours de l'exercice.

Objectif 1.1.3 Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes.	—	100 % des projets ont fait l'objet d'une évaluation sur la pertinence d'avoir recours à des partenaires externes dans la recherche de solutions.

Au cours de l'exercice 2011-2012, Revenu Québec s'est assuré que tous les projets soumis pour approbation aux autorités font l'objet d'une évaluation sur la pertinence du recours à des partenaires externes dans la recherche de solutions. Cette année, six projets contribuant à l'amélioration de la prestation électronique de services ont fait l'objet de cette évaluation et prendront appui sur une solution conçue par des partenaires externes.

Revenu Québec et l'Agence du revenu du Canada poursuivent leur partenariat afin d'optimiser et d'harmoniser leurs façons de faire. Grâce à ce partenariat, les entreprises de 50 employés et plus transmettent désormais leurs relevés et feuillets par voie électronique seulement, ce qui facilite le traitement de leur déclaration.

Enfin, plus de mille projets ont été réalisés avec des partenaires externes, notamment les concepteurs de logiciels et les institutions financières. Des consultations ont également été menées auprès de ces derniers, entre autres sur les modalités de paiement.

AXE D'INTERVENTION 1.2 Qualité des services.

Qualité des services

Respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

Objectif 1.2.1 Atteindre les objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Indicateur	Cible	Résultat
Cibles de la déclaration atteintes ou dépassées.	Atteindre 100 % des cibles chaque année.	Les 17 cibles sont atteintes ou dépassées.

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* concrétise l'engagement de Revenu Québec quant à la qualité des services. Elle contient 17 engagements comportant des cibles mesurables, regroupées en objectifs généraux, en objectifs propres aux particuliers et en objectifs propres aux entreprises, pour lesquels les résultats atteints en 2011-2012 sont présentés dans le tableau suivant[5]. Pour l'exercice 2011-2012, les 17 cibles mesurables ont été atteintes ou dépassées.

5. Selon la méthodologie adoptée par Revenu Québec pour évaluer la performance organisationnelle, la cible est considérée comme atteinte lorsque le résultat n'est pas inférieur à plus de cinq points de pourcentage par rapport à la cible si celle-ci est supérieure à 90 % et si le résultat n'est pas inférieur à plus de trois points de pourcentage si la cible est de moins de 90 %.

TABLEAU 17
Résultats des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
OBJECTIFS GÉNÉRAUX			
Mettre à votre disposition des services en ligne accessibles en tout temps			
Cible	98,0 %	98,0 %	98,0 %
Résultat	97,5 %	96,8 %	97,5 %
Lorsque votre demande d'information générale est transmise par courriel, vous répondre dans un délai de deux jours			
Cible	75,0 %	75,0 %	80,0 %
Résultat	84,5 %	82,5 %	87,5 %
Nombre total de courriels de demandes d'informations générales traitées	11 595	11 802	19 479
Répondre à votre appel téléphonique dans un délai de deux minutes			
Cible	80,0 %	80,0 %	80,0 %
Résultat	83,5 %	79,3 %	80,5 %
Nombre d'appels	4 022 486	4 357 362	4 877 253
Donner suite à votre correspondance dans un délai de 35 jours			
Cible	70,0 %	65,0 %	70,0 %
Résultat	72,7 %	78,6 %	74,7 %
Nombre total de correspondances traitées	658 536	682 708	701 888
Vous communiquer la décision de Revenu Québec concernant votre opposition à une cotisation dans un délai de six mois de la réception de l'avis d'opposition			
Cible	75,0 %	75,0 %	75,0 %
Résultat	78,6 %	72,2 %	75,2 %
Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une décision dans le délai	7 690	7 200	7 253
Nombre de dossiers traitables	9 786	9 971	9 650
Donner suite à votre plainte dans un délai de 35 jours			
Cible	80,0 %	85,0 %	85,0 %
Résultat	90,0 %	90,1 %	87,2 %
Nombre total de plaintes réglées	2 397	2 531	4 648
Nombre de plaintes reçues[1]	2 420	2 846	4 964

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
OBJECTIFS PROPRES AUX PARTICULIERS			
Lorsque votre déclaration de revenus est transmise par voie électronique, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 14 jours			
Cible	90,0 %	90,0 %	90,0 %
Résultat	96,0 %	89,3 %	95,8 %
Nombre total de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	2 831 092	2 835 740	3 381 798
Lorsque votre déclaration de revenus est transmise sur support papier, délivrer votre avis de cotisation ou transmettre votre remboursement dans un délai de 28 jours			
Cible	70,0 %	70,0 %	80,0 %
Résultat	94,9 %	87,0 %	93,5 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	2 330 296	2 118 407	2 047 095
Traiter rapidement toutes les nouvelles demandes de pension alimentaire			
Cible (jours)	30	30	30
Résultat (jours)	25	26	26
Nombre total de nouveaux dossiers traités	11 609	11 772	11 753
Effectuer une première intervention de recouvrement de votre créance alimentaire dans un délai de 20 jours (30 jours en 2009-2010)			
Cible	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Résultat	100,0 %	99,9 %	100,0 %
Nombre total de dossiers traités	4 371	4 309	4 563
OBJECTIFS PROPRES AUX ENTREPRISES			
Traiter votre demande de constitution ou d'immatriculation d'entreprise dans un délai de 5 jours			
Cible	70,0 %	70,0 %	70,0 %
Résultat	69,1 %	61,4 %	72,1 %
Nombre total de demandes traitées[2]	53 436	53 591	75 392
Traiter votre déclaration de mise à jour courante au registre des entreprises dans un délai de 15 jours			
Cible	70,0 %	85,0 %	85,0 %
Résultat	95,9 %	94,5 %	97,0 %
Nombre total de déclarations traitées	97 825	101 306	125 367
Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise par voie électronique ou effectuée en personne, vous attribuer un numéro d'inscription sans délai			
Cible	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Résultat	100,0 %	100,0 %	100,0 %

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre total d'inscriptions transmises par voie électronique	7 479	7 994	8 200
Nombre total d'inscriptions effectuées en personne	41 377	40 690	40 807
Lorsque votre demande d'inscription en tant qu'entreprise est transmise sur support papier, vous attribuer un numéro d'inscription dans un délai de 35 jours			
Cible	75,0 %	75,0 %	75,0 %
Résultat	79,2 %	79,7 %	86,0 %
Nombre total d'inscriptions	7 507	6 884	6 981
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise par voie électronique dans un délai de 25 jours			
Cible	75,0 %	80,0 %	80,0 %
Résultat	91,1 %	89,0 %	87,3 %
Nombre total de demandes traitées	134 396	194 303	282 236
Traiter votre demande de remboursement de la taxe sur les intrants transmise sur support papier dans un délai de 30 jours			
Cible	75,0 %	75,0 %	75,0 %
Résultat	87,0 %	89,0 %	86,2 %
Nombre total de demandes traitées	565 470	489 657	398 213
À la suite de la réception de votre déclaration de revenus des sociétés, délivrer votre avis de cotisation dans un délai de 100 jours			
Cible	85,0 %	85,0 %	85,0 %
Résultat	95,4 %	97,4 %	87,3 %
Nombre total d'avis de cotisation	269 004	278 910	310 544

1. La hausse du nombre de plaintes reçues s'explique notamment par la mise en œuvre du crédit d'impôt pour solidarité, l'implantation de la remise obligatoire de la facture dans les établissements de restauration et l'implantation de la nouvelle plateforme de services du Registraire des entreprises au début de l'exercice.
2. Depuis février 2011, le Registraire des entreprises traite toutes les demandes de constitution ou d'immatriculation d'entreprises, alors qu'auparavant celles-ci étaient traitées en partie par d'autres organismes gouvernementaux. Compte tenu des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, seules les demandes traitées par le Registraire sont considérées.

En 2011-2012, Revenu Québec s'est joint au Centre d'expertise des grands organismes (CEGO)[6]. Le CEGO a été créé en 2000 dans une volonté d'amélioration des services aux citoyens par la définition et le partage des meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Bien que leurs missions respectives les distinguent et qu'ils œuvrent dans des contextes parfois assez différents, les grands organismes offrent tous des services directs à la population et leurs règles administratives ainsi que les exigences auxquelles ils sont soumis sont sensiblement les mêmes. Enfin, les organismes du CEGO partagent la même finalité, soit d'offrir un service de qualité aux citoyens. C'est dans cette perspective que certains des organismes membres du CEGO ont convenu de comparer les résultats d'indicateurs liés à la prestation de services téléphoniques. Les résultats de Revenu Québec comparés à ceux de l'ensemble des organismes participant à l'exercice d'étalonnage sont présentés à l'annexe 2.

6. Les grands organismes sont la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Commission des normes du travail, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec, Revenu Québec, Services Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et la Régie des rentes du Québec.

Objectif 1.2.2 S'assurer que la clientèle est satisfaite des services qui lui sont rendus.

Indicateur	Cible	Résultats
Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services.	Cible : 75 %.	Entreprises : 75 % (résultat obtenu lors du dernier sondage réalisé en 2010). Particuliers : 77 % (résultat obtenu lors du dernier sondage réalisé en 2010).

Revenu Québec réalise périodiquement, depuis plusieurs années, des sondages auprès de ses clientèles afin de mesurer leurs attentes et leur degré de satisfaction à l'égard de ses services. Chacun de ces sondages nécessite l'engagement d'une firme externe qui effectue les entrevues téléphoniques auprès de particuliers et d'entreprises sélectionnés au moyen de listes publiques. Les taux de satisfaction de 75 % pour les entreprises et de 77 % pour les particuliers, obtenus lors du sondage de 2010, sont comparables à ceux de 2006 qui étaient de 74 % et de 79 % respectivement.

À compter de l'exercice financier 2012-2013, ce type de sondage sur les attentes et la satisfaction des clientèles à l'égard des services offerts par Revenu Québec aura lieu chaque année. Cependant, la clientèle visée par les sondages alternera. Le sondage qui sera réalisé au cours de l'exercice 2012-2013 visera la clientèle des particuliers; celui qui sera réalisé en 2013-2014 visera, quant à lui, la clientèle des entreprises. Les résultats du sondage qui sera effectué en 2012-2013 seront disponibles à l'automne 2012.

Objectif 1.2.3 Moderniser la prestation de services relative notamment au Registraire des entreprises, aux biens non réclamés et aux pensions alimentaires.

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

Indicateur	Cible	Résultat
Réduction des délais de service.	D'ici 2012, réduire les délais de 50 %.	Réduction de 63,9 %.

La cible de réduction des délais a été atteinte. L'objectif était de réduire le délai moyen de traitement des demandes (délais de services) de 16,6 jours à 8,3 jours. Au 31 mars 2012, 6 jours suffisaient en moyenne pour traiter une demande adressée au Registraire. Ce résultat est le fruit de l'implantation des nouveaux processus et des services mis en ligne en 2011 ainsi que des efforts déployés par le personnel concerné durant leur implantation.

ADMINISTRATION DES BIENS NON RÉCLAMÉS

Indicateur	Cible	Résultats
Actions réalisées pour améliorer les services.	—	– Analyse de 1 883 dossiers de successions non réclamées comportant peu d'actifs, afin de valider leur conformité et d'en accepter ou non la responsabilité. – Fermeture de 961 dossiers dans le cadre du projet de traitement massif, réduisant ainsi le nombre de dossiers à traiter. – Poursuite du projet de modernisation du système de traitement des biens non réclamés, qui s'échelonnera jusqu'en 2012-2013.

Au cours de la dernière année, Revenu Québec a mis en œuvre plusieurs mesures dans le but d'améliorer la prestation de services relative aux biens non réclamés. En effet, il a poursuivi l'implantation du programme d'intensification du traitement des dossiers comportant peu d'actifs et les travaux de modernisation du système de traitement des biens non réclamés.

ADMINISTRATION DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Indicateur	Cible	Résultats
Actions mises en œuvre pour améliorer les services.	—	– Poursuite de la révision des processus et du système de traitement des dossiers relatifs aux pensions alimentaires. – Projets en cours en collaboration avec le ministère de la Justice du Québec afin que l'accès de la clientèle à la justice soit facilité.

Dans le but de moderniser sa prestation de services et d'assurer la performance du Programme de perception des pensions alimentaires, Revenu Québec effectue la révision des processus et du système informatique de traitement des dossiers relatifs aux pensions alimentaires. Les travaux se rapportant à la réalisation de la phase d'analyse préliminaire du projet se sont terminés au cours de l'exercice 2011-2012. Les autres travaux débuteront au cours du prochain exercice financier.

De plus, pour offrir un meilleur service à la clientèle, Revenu Québec collabore avec le ministère de la Justice du Québec (MJQ) dans le but de réaliser différents projets, dont la mise en place d'un service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants. La mise en place de ce service au MJQ vise, entre autres, à simplifier et à accélérer les démarches judiciaires des parents en matière d'ordonnances alimentaires.

Objectif 1.2.4 Simplifier l'administration de la fiscalité des entreprises par des allégements réglementaires et administratifs.

Indicateur	Cible	Résultats
Pourcentage des mesures réalisées.	D'ici 2015, réaliser 100 % des mesures qui seront sous la responsabilité de Revenu Québec[1].	– Participation active aux travaux du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. – Réalisation de quatre mesures prévues dans le rapport *Simplifier et mieux réglementer* du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative.

1. Le Plan d'action gouvernemental en matière d'allégement réglementaire et administratif n'ayant pas été déposé au cours de l'année 2010, la cible de réalisation de ce plan doit être reportée à 2015.

Revenu Québec s'implique dans l'allégement réglementaire et administratif depuis près de 20 ans. Ainsi, il a révisé les régimes juridiques qu'il administre en matière de taxes, de retenues à la source et d'impôt afin de mettre en place des mesures concrètes qui réduisent le fardeau administratif des entreprises. Au cours de l'exercice, il a poursuivi son implication en ce sens en participant activement au Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative, qui a pour mandat général de recommander des moyens de réduire le fardeau réglementaire et administratif des entreprises, en particulier des PME.

Les travaux du Groupe de travail ont donné lieu à de nombreux échanges, notamment entre Revenu Québec et divers représentants du milieu des affaires. Le 16 janvier 2012, le Groupe de travail a rendu public le rapport intitulé *Simplifier et mieux réglementer*, qui contient entre autres une vingtaine de recommandations visant Revenu Québec. Ces recommandations orientent ce dernier dans sa volonté d'améliorer de façon continue ses services et de faciliter ainsi la tâche des entreprises et de leurs représentants. Il est à noter que plusieurs recommandations misent sur le développement de sa prestation électronique de services.

Au cours de l'exercice 2011-2012, Revenu Québec a mis en œuvre les mesures suivantes, qui sont issues du rapport *Simplifier et mieux réglementer* :

- La tenue d'une consultation d'associations professionnelles afin que des pistes d'allégement réglementaire et administratif soient déterminées. Plusieurs recommandations qui sont issues du rapport *Simplifier et mieux réglementer* et qui concernent Revenu Québec répondent aux préoccupations soulevées par les associations professionnelles.
- La mise sur pied du Comité consultatif sur la conformité fiscale des entreprises. Ce comité, qui est une table d'échanges entre Revenu Québec et des représentants de regroupements d'entreprises et d'associations professionnelles, a pour objectif de favoriser la conformité fiscale des entreprises, notamment des PME, dans un souci de simplification de l'administration de la fiscalité.
- L'augmentation de 20 % du nombre de fiscalistes répondant aux questions de nature fiscale des entreprises afin que celles-ci soient mieux soutenues dans les démarches qu'elles effectuent auprès de Revenu Québec.
- La création de la version dynamique de la *Déclaration de revenus des sociétés* en décembre 2011 pour que les échanges entre les entreprises et Revenu Québec soient plus faciles.

AXE D'INTERVENTION 1.3 Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit.

Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit

Objectif 1.3.1 Faciliter les démarches des citoyens et des entreprises pour qu'ils obtiennent les sommes ou les crédits auxquels ils ont droit.

Indicateurs	Cibles	Résultats
Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des citoyens.	—	– Publication de guides dans Internet. – Mise en ligne de services pour plusieurs crédits d'impôt. – Crédit d'impôt pour solidarité : • mise en place de stratégies de communication diversifiées pour effectuer la promotion du crédit; • soutien offert à des intervenants afin d'en faciliter l'obtention; • partenariats avec différents organismes pour offrir une aide adaptée à leur clientèle.
Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des entreprises.	—	– Travaux portant sur la création d'un service téléphonique pour faciliter l'inscription aux fichiers de la TPS/TVH et de la TVQ. – Révision de l'information complémentaire sur les demandes de crédit d'impôt des sociétés en vue de la publication de celle-ci dans le site Internet.

CRÉDIT D'IMPÔT POUR MAINTIEN À DOMICILE D'UNE PERSONNE ÂGÉE

La modernisation des processus liés à l'administration du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée (CMD) s'est poursuivie. Les travaux de mise en œuvre ont permis de prolonger la période de demande de versements anticipés jusqu'au 1er décembre chaque année.

Dans le cadre du développement de la prestation électronique de services, des travaux sont en cours de réalisation afin de mettre en ligne différents services, dont ceux permettant de produire et de renouveler en ligne une demande de versements anticipés et celui permettant la consultation d'un dossier relatif au CMD. Ces services faciliteront les démarches de la clientèle et seront accessibles par l'entremise de Mon dossier.

CRÉDIT D'IMPÔT POUR FRAIS DE GARDE D'ENFANTS

Le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants est l'une des mesures fiscales prises par le gouvernement du Québec à l'intention des familles. À son égard, Revenu Québec a déployé tous les efforts nécessaires pour le publiciser et faciliter sa demande. Il a notamment publié des guides et offert la version dynamique du formulaire de demande.

De plus, afin que les parents puissent déterminer rapidement leur admissibilité aux versements anticipés et en faire la demande, Revenu Québec a mis en ligne des services relatifs à ce crédit dans Mon dossier.

Revenu Québec a également agi de façon préventive en informant les fournisseurs de services de garde sur la façon de remplir les reçus ou les relevés qu'ils délivrent. Ainsi, il s'est assuré que ces reçus ou ces relevés sont conformes à la Loi sur les impôts et à sa réglementation.

CRÉDIT D'IMPÔT POUR SOLIDARITÉ

Le gouvernement du Québec a annoncé, lors du discours sur le budget 2010-2011, la création du crédit d'impôt pour solidarité (CIS). Ce dernier remplace depuis juillet 2011, le crédit d'impôt pour TVQ, le remboursement d'impôts fonciers et le crédit pour particulier habitant un village nordique.

Le montant du CIS est versé mensuellement par dépôt direct et est révisé périodiquement en fonction des changements de situation pouvant survenir dans un ménage au cours d'une année. Pendant l'exercice 2010-2011, Revenu Québec a déployé les efforts nécessaires pour mettre en œuvre le CIS, ce qui a permis son implantation. Il a ainsi pu délivrer plus de 2,4 millions d'avis de détermination et effectuer le premier versement du crédit le 5 juillet 2011, dans les délais prévus par le gouvernement. Pour la période du 1er juillet 2011 au 31 mars 2012, plus de 2,3 millions de ménages ont bénéficié de près de 1,1 milliard de dollars.

Pour y arriver, Revenu Québec a élaboré une stratégie d'information diversifiée afin de sensibiliser les citoyens aux avantages de ce crédit ainsi qu'aux démarches à effectuer pour l'obtenir. Il a également réalisé plusieurs activités pour promouvoir le CIS et favoriser l'inscription au dépôt direct, notamment la promotion de masse, la mise en place de mesures facilitant la démarche des citoyens et le versement du crédit pour certaines personnes vulnérables.

Revenu Québec a été à l'écoute de la clientèle : il a pris en compte les difficultés qu'elle a rencontrées et mis en place diverses mesures afin de s'assurer que toutes les personnes admissibles reçoivent le montant auquel elles ont droit.

Le succès de ce nouveau crédit est également attribuable au développement et à la mise en place d'un nouveau système informatique permettant de traiter les demandes et de gérer les dossiers. Le système informatique a été implanté comme prévu en mai 2011.

De plus, en avril 2011, Revenu Québec a mis en place une nouvelle unité administrative pour l'administration du CIS. Cette dernière a pris en charge les activités à partir de nouveaux locaux situés sur la rive-sud de Québec.

Toutes ces actions ont permis à Revenu Québec de remporter un OCTAS dans la catégorie Les technologies de l'information au service de la société lors du concours organisé par le Réseau Action TI.

INSCRIPTION AUX FICHIERS DE LA TPS/TVH ET DE LA TVQ AU MOYEN DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Revenu Québec a effectué des travaux pour permettre aux personnes désirant devenir des mandataires de Revenu Québec de s'inscrire aux fichiers de la TPS/TVH et de la TVQ au moyen des services téléphoniques. Des recherches ont donc été nécessaires, notamment sur le traitement de l'inscription dans d'autres juridictions fiscales et sur l'applicabilité de certaines dispositions de la Loi sur l'administration fiscale. Les travaux réalisés permettront d'offrir ce service, dès l'automne 2012, aux particuliers en affaires et, plus tard, à l'ensemble des entreprises.

CRÉDIT D'IMPÔT DES SOCIÉTÉS

Revenu Québec a réalisé des travaux pour mettre en ligne des informations complémentaires sur chaque crédit d'impôt des sociétés et faciliter l'accès à la section sur ces crédits dans son site Internet. Il a prévu mettre en ligne ces informations en septembre 2012. De plus, il a revu la documentation nécessaire pour la production des demandes de crédits d'impôt. Cette documentation s'ajoute aux documents prescrits par la loi. La révision de la documentation permettra notamment à une société de s'assurer que sa demande est complète.

ENJEU 2	Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics.
ORIENTATION 2	Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations.
AXE D'INTERVENTION 2.1	**Soutien de l'autocotisation.**

Soutien de l'autocotisation

Objectif 2.1.1 Faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens.

Indicateur	Cible	Résultat
Avancement du projet Mon dossier en ligne.	D'ici 2012, offrir aux citoyens un panier de services en ligne adapté à leurs besoins.	– Mise en ligne de nouveaux services.

Mon dossier est un espace personnalisé conçu spécialement pour les particuliers qui désirent remplir leurs obligations fiscales en ligne, de manière confidentielle et sécuritaire.

Revenu Québec a commencé les travaux relatifs à la deuxième phase de ce projet et prévoit les achever en novembre 2012. Son site informationnel et sa prestation électronique de services s'en trouveront enrichis.

En 2011-2012, Revenu Québec a mis en ligne de nouveaux services dans Mon dossier afin d'offrir aux particuliers un panier de services transactionnels élargi.

Les services offerts dans Mon dossier rendent possibles

- la consultation et le téléchargement des données fiscales;
- la consultation relative au traitement de la déclaration de revenus;
- la gestion du dossier relatif au dépôt direct;
- la consultation du dossier relatif au Programme d'allocation-logement;
- la gestion du dossier relatif au crédit d'impôt pour solidarité;
- la consultation et la demande du versement anticipé de la prime au travail;
- la consultation et la demande du versement anticipé du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants;
- la consultation du dossier de recouvrement;
- la consultation des dossiers d'acomptes provisionnels et la demande de bordereau de paiement;
- la gestion des données personnelles d'un particulier.

Par ailleurs, Revenu Québec a instauré, en février 2012, le service de téléchargement des données fiscales destiné aux préparateurs accrédités. À l'aide d'un logiciel professionnel, ces derniers peuvent maintenant télécharger, en toute sécurité et de façon confidentielle, les données fiscales de l'année d'imposition courante d'un citoyen inscrites dans son dossier. Les données téléchargées permettent aux préparateurs autorisés de produire la déclaration de revenus du citoyen.

Enfin, Revenu Québec a entrepris d'autres travaux, qui sont en cours de réalisation, afin d'améliorer son site informationnel.

Le 17 novembre 2011, Revenu Québec a remporté le Prix d'excellence de l'Institut d'administration publique de Québec dans la catégorie Gouvernement en ligne pour son projet novateur L'autonomie du citoyen en ligne @ Revenu Québec.

Objectif 2.1.2 Accentuer les efforts de prévention afin d'assurer le respect des obligations fiscales.

Indicateur	Cible	Résultats
Nombre et types d'interventions de prévention.	—	– Diffusion d'information générale et particulière sur des problématiques fiscales. – Mise en ligne d'une nouvelle section sur la prévention fiscale.

Revenu Québec réalise des interventions de prévention auprès des entreprises et des particuliers afin de les inciter à remplir leurs obligations fiscales. Il diffuse ainsi de l'information générale sur les modalités d'application des différentes mesures et obligations fiscales. Il informe également les clientèles ciblées pour lesquelles une problématique fiscale précise a été observée.

Diffusion d'information générale

Au cours de l'exercice 2011-2012, Revenu Québec a mis en ligne une page intitulée Prévention fiscale – Entreprises dans la sous-section Nouvelles fiscales de son site Internet. Il y a déposé des communications de prévention qui ont fait l'objet de plus de 15 500 consultations. Ces communications ont notamment porté sur

- la facturation erronée;
- les crédits de taxe sur les intrants et les remboursements de la taxe sur les intrants pour les dépenses relatives aux aliments, aux boissons ou aux divertissements;
- le remboursement partiel de la TPS/TVH et de la TVQ payées lors de l'achat ou de la construction d'une habitation neuve.

Une nouvelle page intitulée Prévention fiscale – Particuliers a été également introduite. Elle a été consultée par plus de 6 360 internautes.

Revenu Québec a transmis en ligne ses messages les plus importants au moyen de bandeaux publicitaires. Au cours de l'exercice, les bandeaux ont notamment concerné la campagne Par écrit S.V.P.!, l'intensification des vérifications dans le secteur de la construction, les dons de charité, les abris fiscaux et les pratiques frauduleuses permettant de minimiser l'impôt à payer, les règles fiscales concernant les fiducies ainsi que les crédits d'impôt.

Revenu Québec a notamment rencontré différentes associations des secteurs qui retiennent les services des agences de placement de personnel. Il a aussi tenu des rencontres avec les associations du secteur de la maçonnerie et l'Association de la construction du Québec pour les aviser de l'intensification des vérifications dans leur secteur respectif.

Revenu Québec a également participé à des séminaires, à des salons et à des conférences, parfois en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada (ARC), afin de transmettre de l'information générale et de l'information plus précise sur des sujets particuliers. Il a ainsi pu communiquer avec environ 3 150 représentants de petites et moyennes entreprises principalement en phase de démarrage.

Afin de se préparer à l'entrée en vigueur du Programme de gestion de l'exemption fiscale des Indiens en matière de taxe sur les carburants le 1er juillet 2011, Revenu Québec a organisé des séminaires. Il a également donné des conférences aux aînés, aux fournisseurs de services de garde, aux aidants naturels, aux nouveaux arrivants, aux particuliers en affaires et aux bénéficiaires du crédit d'impôt pour solidarité.

Enfin, Revenu Québec diffuse des messages téléphoniques portant notamment sur la prime au travail, les dons de bienfaisance et le crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants, lorsque la clientèle est placée en attente. De plus, il a modifié des publications relatives au crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants afin de préciser les conditions menant à l'obligation pour les fournisseurs de services de garde de produire des relevés ou des reçus et de clarifier les informations qu'ils doivent y inscrire.

Diffusion d'information particulière

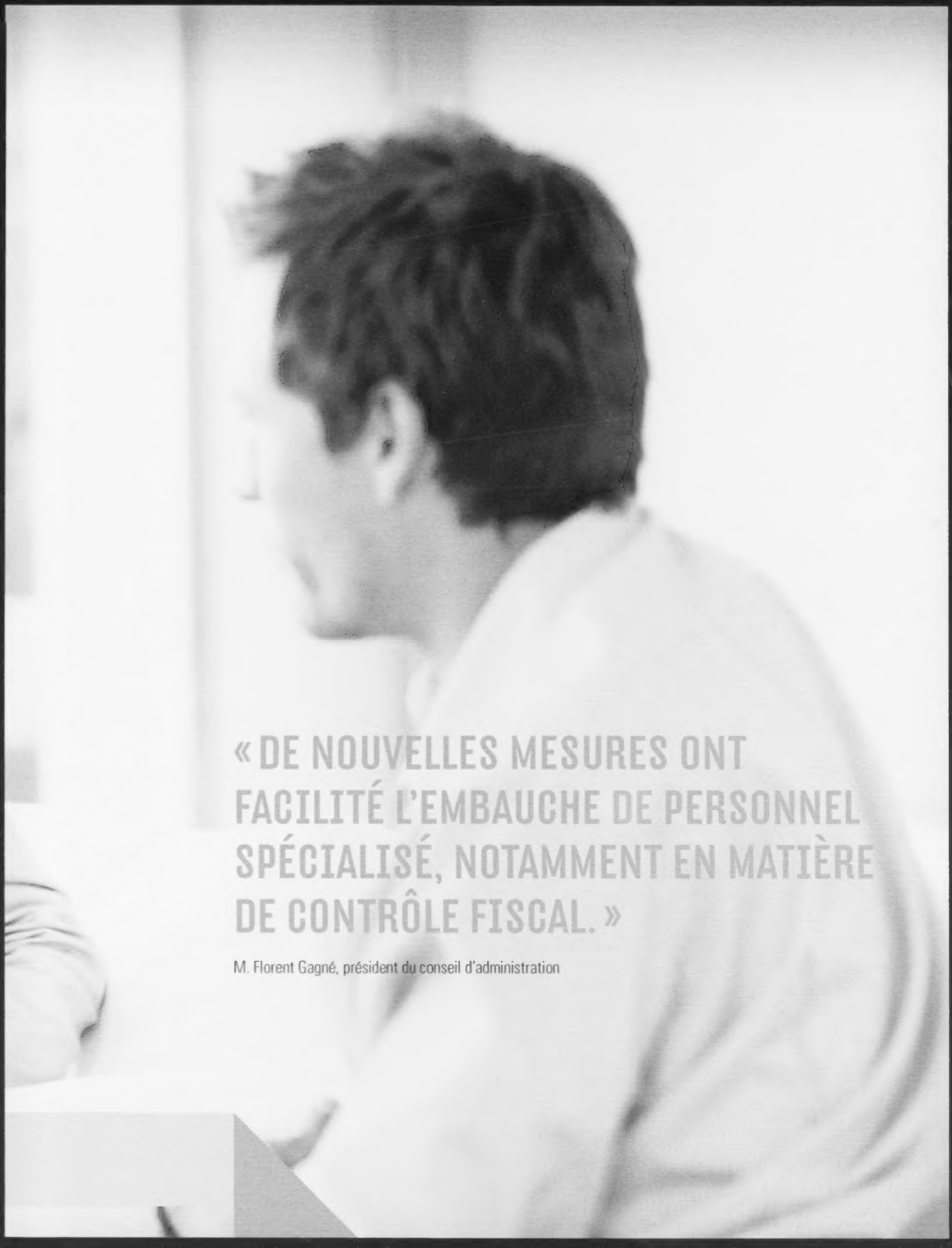
Revenu Québec a produit 41 000 communications afin d'informer la clientèle des secteurs d'activité où des problèmes ont été constatés. Ces dernières ont notamment porté sur

- les règles relatives aux taxes à la consommation lors de la conversion d'un immeuble commercial en immeuble d'habitation;
- les règles fiscales des entreprises qui retiennent les services d'agences de placement;
- les demandes de remboursement pour les organismes de services publics;
- les obligations fiscales des sociétés immatriculées.

Par ailleurs, Revenu Québec a transmis de l'information sur le stratagème de fausse facturation aux associations du secteur de la construction afin que celles-ci la diffusent à leurs membres (près de 36 500 membres).

Revenu Québec a également transmis des lettres à plus de 2 400 citoyens concernant les règles d'inscription au régime d'assurance médicaments du Québec et à plus de 3 200 parents concernant l'obligation pour leur enfant de produire une déclaration de revenus afin qu'ils puissent être admissibles au montant pour frais de scolarité ou d'examen transférés par un enfant.

Par ailleurs, Revenu Québec a ajouté une précision dans le formulaire *Revenus et dépenses de location d'un bien immeuble* (TP-128) concernant la conservation des pièces justificatives qui attestent les dépenses capitalisables engagées.



« DE NOUVELLES MESURES ONT FACILITÉ L'EMBAUCHE DE PERSONNEL SPÉCIALISÉ, NOTAMMENT EN MATIÈRE DE CONTRÔLE FISCAL. »

M. Florent Gagné, président du conseil d'administration

ORIENTATION 3 S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts, de taxes et de contributions sociales.

AXE D'INTERVENTION 3.1 **Contrôle fiscal.**

Contrôle fiscal

Objectif 3.1.1 Renforcer les contrôles en fonction des risques fiscaux.

Indicateurs	Cibles	Résultats
Taux d'atteinte de l'objectif annuel de récupération fiscale.	100 %.	Taux d'atteinte de 107,0 %.
Taux d'atteinte de l'objectif annuel du Plan de retour à l'équilibre budgétaire.	100 %.	Taux d'atteinte de 104,4 %.
Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	—	41 millions de dollars.

Bien que la majorité des contribuables s'acquitte volontairement de ses obligations fiscales, Revenu Québec doit réaliser des interventions de contrôle afin d'assurer le respect des lois fiscales et, ainsi, de protéger l'assiette fiscale.

Ces interventions, qui visent à récupérer les pertes fiscales, sont réalisées en privilégiant certaines orientations, notamment les suivantes :

- l'évaluation et la sélection de dossiers en fonction du risque fiscal;
- la spécialisation des activités selon les lois et les domaines d'expertise;
- le renforcement des contrôles et le développement de programmes visant certains secteurs ou stratagèmes pour accroître la couverture du risque fiscal.

En 2011-2012, Revenu Québec a poursuivi ses activités de contrôle fiscal régulières ainsi que les projets spécifiques financés par le ministère des Finances (MFQ)[7]. Il a également mis en œuvre les mesures prévues au Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement pour lequel des résultats de 705 millions de dollars étaient attendus.

7. Depuis le 19 septembre 2012, ce ministère s'appelle *ministère des Finances et de l'Économie (MFE)*.

TABLEAU 18
Résultats des activités de contrôle fiscal

	Résultats		Variations		Cibles	Variations entre cibles et résultats 2011-2012	
	2010-2011 (M$)	2011-2012 (M$)	2011-2012/2010-2011 (M$)	(%)	2011-2012 (M$)	(M$)	(%)
Activités régulières et projets spécifiques financés par le MFQ	2 422,5	2 450,7	28,2	1,2	2 272,0	178,7	7,9
Activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire	337,8	736,3	398,5	118,0	705,0	31,3	4,4
Résultats des activités de contrôle fiscal[1]	2 760,3	3 187,0	426,7	15,5	2 977,0	210,0	7,1

1. En plus de la récupération de 3,2 milliards de dollars, Revenu Québec a récupéré 485,4 millions de dollars liés à la TPS/TVH.

Au cours de l'exercice 2011-2012, les résultats des activités de contrôle fiscal ont atteint près de 3,2 milliards de dollars. Ce résultat inclut 2 451 millions de dollars de récupération fiscale découlant des activités régulières et des projets spécifiques financés par le MFQ, et 736 millions de dollars découlant des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire.

RÉCUPÉRATION FISCALE

En plus des activités liées au Plan de retour à l'équilibre budgétaire, Revenu Québec réalise plusieurs types d'interventions de contrôle fiscal regroupés en deux grandes catégories, soit les activités régulières et les projets spécifiques financés par le MFQ.

Les activités régulières comprennent quatre types d'interventions :

- les interventions en non-production qui visent les mandataires et les contribuables ayant omis de produire leurs déclarations dans les délais prescrits;
- les interventions de contrôle de la cotisation originale qui sont rattachées à des déclarations interceptées à l'aide de critères ou de paramètres préétablis et qui visent à établir les sommes dues, les remboursements ou les crédits auxquels la clientèle a véritablement droit;
- les interventions de vérification qui visent à assurer l'exactitude des déclarations soumises à Revenu Québec;
- les interventions d'enquête qui visent, dans des situations où il y a des indices de fraude fiscale, à recueillir des preuves suffisantes pour que les personnes soupçonnées de fraude soient traduites devant les tribunaux.

Le tableau 19 compare les résultats de la récupération fiscale de l'année 2011-2012 avec ceux de l'exercice 2010-2011 ainsi qu'avec la cible fixée lors de la planification annuelle 2011-2012.

TABLEAU 19
Récupération fiscale – Résultats, variations et cibles

	Résultats		Variations		Cibles	Variations entre cibles et résultats 2011-2012	
	2010-2011 (M$)	2011-2012 (M$)	2011-2012/2010-2011 (M$)	(%)	2011-2012 (M$)	(M$)	(%)
Activités régulières :							
– Non-production	182,8[1]	190,1	7,3	4,0	191,8	- 1,7	- 0,9
– Cotisation	181,7[1]	219,1	37,4	20,6	138,4	80,7	58,3
– Vérification	1 838,6[1]	1 815,7	- 22,9	- 1,2	1 743,2	72,5	4,2
– Enquêtes	35,5	31,7	- 3,8	- 10,7	31,6	0,1	0,3
– Rajustement des cotisations attribuées à d'anciens projets de recherche et développement[2]	- 2,9		2,9	–	–	–	–
Total des activités régulières	**2 235,7**	**2 256,6**	**20,9**	**0,9**	**2 105,0**	**151,6**	**7,2**
Projets spécifiques financés par le MFQ	**186,8**	**194,1**	**7,3**	**3,9**	**167,0**	**27,1**	**16,2**
TOTAL	**2 422,5**	**2 450,7**	**28,2**	**1,2**	**2 272,0**	**178,7**	**7,9**

1. Les résultats de récupération en non-production, en cotisation et en vérification de 2010-2011 ont été rajustés pour être comparables à ceux obtenus en 2011-2012 à la suite de la modification qui a été apportée à la méthode de comptabilisation des activités de contrôle fiscal en 2011-2012.
2. La somme négative est due à des rajustements de cotisations d'années antérieures survenus à la suite d'une restructuration des activités de recherche et développement qui font maintenant partie des activités régulières.

Pour 2011-2012, les résultats de la récupération fiscale découlant des activités régulières et des projets spécifiques financés par le MFQ totalisent 2,45 milliards de dollars, comparativement à 2,42 milliards de dollars pour 2010-2011. Ces résultats représentent 107,9 % de la cible annuelle de 2,27 milliards de dollars.

Les activités régulières ont généré des résultats de récupération fiscale de 2,26 milliards de dollars en 2011-2012, dépassant ainsi de 7,2 % la cible annuelle. Les activités de cotisation excèdent la cible avec un surplus de 80,7 millions de dollars (58,3 %). La performance d'un nouveau système de cotisation lié à l'impôt des particuliers explique ce dépassement.

TABLEAU 20
Récupération fiscale par lois au 31 mars 2012

	(En millions de dollars)				
	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total
Activités régulières	565,8	737,7	137,3	815,8	2 256,6
Projets spécifiques financés par le MFQ	83,4	54,4	18,0	38,3	194,1
Plan de retour à l'équilibre budgétaire	179,3	249,5	40,4	267,1	736,3
Total[1]	**828,5**	**1 041,6**	**195,7**	**1 121,2**	**3 187,0**

1. Ces résultats ne comprennent pas les amendes de 42,2 millions de dollars imposées à la suite des activités de contrôle fiscal. Les amendes associées aux activités d'enquête et d'inspection totalisent 41 millions de dollars, dont 1,4 million liés à la TPS/TVH.

PLAN DE RETOUR À L'ÉQUILIBRE BUDGÉTAIRE

Lors des discours sur le budget 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012, le gouvernement a annoncé des mesures en vue de permettre le retour à l'équilibre budgétaire d'ici 2013-2014. L'une des principales mesures de ce plan est l'intensification des efforts pour contrer l'évasion fiscale et l'évitement fiscal. Ainsi, des cibles substantielles de récupération fiscale ont été fixées à Revenu Québec, en plus des sommes qu'il doit récupérer dans le cadre de ses activités de contrôle fiscal habituelles.

TABLEAU 21
Cibles de récupération fiscale fixées dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire

	2011-2012 (M$)	2012-2013 (M$)	2013-2014 (M$)
Budget 2009-2010	300	600	900
Budget 2010-2011	255	275	300
Budget 2011-2012	150	200	200
Total	**705**	**1 075**	**1 400**

Sources : *Discours sur le budget 2009-2010*, *Discours sur le budget 2010-2011* et *Discours sur le budget 2011-2012*.

Pour atteindre les cibles du Plan de retour à l'équilibre budgétaire, Revenu Québec a mis en œuvre plusieurs initiatives, soit :

- l'intensification des activités de contrôle;
- la mise en œuvre de projets spécifiques dans les secteurs les plus touchés, notamment ceux de la construction et de la restauration;
- l'intensification des efforts dans le secteur des planifications fiscales abusives.

L'ensemble de ces initiatives a généré des résultats de récupération fiscale directe de 624 millions de dollars. Certains projets en matière de prévention, soit Attestation de Revenu Québec, Présence soutenue sur les grands chantiers et Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration, ont généré des résultats de récupération fiscale indirecte estimés à 210 millions de dollars.

Revenu Québec a déployé des efforts pour atteindre les objectifs fixés dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire qui ont permis de générer des résultats de 736 millions de dollars, incluant les coûts de 143 millions de dollars qu'il a assumés. La cible de 705 millions de dollars a ainsi été dépassée de plus de 4 %.

TABLEAU 22
Résultats des activités prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire

	Résultats 2011-2012 (M$)	Cibles 2011-2012 (M$)	Écarts entre cibles et résultats 2011-2012 (M$)	(%)
Récupération fiscale directe	624	664	- 40	- 6,0
Récupération fiscale indirecte[1]	255	208	47	22,6
Part des coûts assumés par Revenu Québec	- 143	- 167[2]	24	- 14,4
Total	**736**	**705**	**31**	**4,4**

1. La récupération fiscale indirecte se compose des revenus estimés provenant de l'autocotisation et découlant des projets Attestation de Revenu Québec (contrôle en amont), Présence soutenue sur les grands chantiers et Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration. Elle inclut également les résultats et les objectifs attribuables aux interventions gouvernementales dans le cadre d'ACCES tabac.
2. Source : Ministère des Finances, *Des finances publiques saines pour protéger nos valeurs : le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014*, document de consultations prébudgétaires, Budget 2010-2011, octobre 2009.

L'économie de coût de 24 millions de dollars est essentiellement due aux coûts moins élevés que prévu de la subvention versée aux restaurateurs pour l'installation des modules d'enregistrement des ventes.

Le dépassement de la cible en récupération fiscale indirecte s'explique par les résultats du projet Facturation obligatoire dans le domaine de la restauration qui se sont chiffrés à 161 millions de dollars par rapport à un objectif de 105 millions de dollars.

TAUX D'ENCAISSEMENT DE LA RÉCUPÉRATION FISCALE

La cible concernant le taux d'encaissement de la récupération fiscale est fixée à 55 % des sommes cotisées durant l'exercice.

TABLEAU 23
Taux d'encaissement des cotisations issues des activités de récupération fiscale

	2010-2011 (M$)	2011-2012 (M$)	Variation
Encaissement fiscal[1]	1 922,9	2 198,4	275,5
Cotisations débitrices[2]	3 364,4	3 757,9	393,5
Taux d'encaissement[3]	57,2 %	58,5 %	1,3 %

1. L'encaissement fiscal inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
2. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des rajustements apportés aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont présentés séparément).
3. Le taux d'encaissement est obtenu en divisant l'encaissement fiscal par les cotisations débitrices.

Le taux d'encaissement pour l'exercice 2011-2012 se situe à 58,5 %, alors qu'il était de 57,2 % pour l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique, entre autres, par l'amélioration des méthodes de travail.

AMENDES

Revenu Québec intervient pour contrer le non-respect des lois fiscales et la fraude résultant de l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale, du travail au noir et de l'appropriation de revenus criminellement obtenus. À cet égard, il a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses unités de vérification, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes d'enquête. Des mandats de perquisition, des ordonnances de communication et des interrogatoires sont les moyens d'enquête qu'il utilise principalement afin de recueillir suffisamment de preuves documentaires et testimoniales pour traduire les contrevenants devant la justice.

Revenu Québec doit également informer la population des décisions judiciaires rendues afin de créer un sentiment de justice pour tous et, par conséquent, de dissuader les individus tentés d'utiliser les mêmes stratagèmes d'évasion fiscale mis au jour.

En 2011-2012, Revenu Québec a obtenu un total de 2 595 condamnations, dont 1 256 pour des infractions relatives à l'impôt sur le tabac. De ce nombre, 834 condamnations concernent des dossiers relatifs à la possession simple de tabac. De plus, 9 contrevenants ont été condamnés à des peines d'emprisonnement totalisant 214 mois.

Par ailleurs, le montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection totalise 41 millions de dollars en 2011-2012. De ce montant, 1,4 million de dollars proviennent de la TPS/TVH et 30,8 millions de dollars découlent d'infractions à la Loi concernant l'impôt sur le tabac.

Objectif 3.1.2 Intensifier les activités de recherche et développement afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.

Indicateur	Cible	Résultat
Mesures correctrices implantées.	D'ici 2012, avoir implanté des mesures correctrices dans les secteurs à risque, tels que la restauration, le commerce de détail et la construction, ainsi qu'en ce qui a trait à la fausse facturation.	Mise en place de plusieurs mesures correctrices dans les secteurs à risque, notamment – les fiducies immobilières; – les grands chantiers; – la rénovation résidentielle; – la restauration; – les planifications fiscales abusives.

Fiducies immobilières

Au cours de l'exercice 2011-2012, Revenu Québec a procédé à la vérification de propriétaires d'immeubles locatifs et s'est penché sur le problème relatif à l'assujettissement des propriétaires d'immeubles commerciaux, notamment les fiducies non résidentes. Ces travaux ont permis au MFQ d'annoncer des mesures lors du discours sur le budget 2012-2013.

Grands chantiers

À la suite du budget 2010-2011, une équipe de vérificateurs a été mise en place afin de reconstituer la chaîne de sous-traitance des entrepreneurs et de détecter les stratagèmes de fausse facturation dans plus de 50 grands chantiers de construction du Québec. Le travail de cette équipe, qui a effectué près de 1 000 interventions, a permis une récupération fiscale directe de 2,3 millions de dollars et une récupération fiscale indirecte de 40,2 millions de dollars pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Le MFQ a annoncé dans le budget 2012-2013 que Revenu Québec assurera une présence soutenue sur 100 grands chantiers.

Rénovation résidentielle

À la suite du budget 2010-2011, un projet pilote a été mis en place afin que les organismes gouvernementaux concernés par la rénovation résidentielle s'attaquent plus efficacement à l'évasion fiscale et au travail au noir dans ce secteur de la construction. Le projet visait initialement les villes de Québec, de Trois-Rivières et de Montréal. La Régie du bâtiment du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, Revenu Québec et les trois municipalités ont effectué des interventions conjointes dans le but de s'assurer de la conformité des entreprises qui travaillent dans ce secteur d'activité et de sensibiliser les différents intervenants ainsi que les contribuables à la lutte contre l'évasion fiscale.

Plus de 716 interventions conjointes ont été réalisées depuis le 1er avril 2011. Ces interventions ont permis de détecter près de 200 situations présentant des anomalies.

Lors du discours sur le budget 2012-2013, il a été annoncé que le projet pilote couvrira les villes de Laval, de Rimouski ainsi que l'arrondissement Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles de la ville de Montréal.

Attestation de Revenu Québec (contrôle en amont)

L'attestation de Revenu Québec a vu son application élargie aux sociétés d'État le 15 septembre 2011 et aux organismes municipaux le 1er janvier 2012. De plus, pour les contrats de travaux de construction, l'attestation est exigée de tout sous-entrepreneur qui conclut un contrat avec un entrepreneur ayant obtenu un contrat public.

Au 31 mars 2012, 13 635 entreprises ont demandé une attestation de Revenu Québec, et 2 560 entreprises ont régularisé leur situation à l'égard de Revenu Québec, ce qui a généré des bénéfices globaux de plus de 50 millions de dollars.

Restauration

Depuis le 1er novembre 2011, les établissements de restauration visés ont l'obligation de produire une facture au moyen d'un module d'enregistrement des ventes (MEV). Au 31 mars 2012, quelque 31 000 MEV étaient installés dans près de 18 000 établissements de restauration.

Au cours de l'exercice 2011-2012, Revenu Québec a réalisé 9 514 inspections dans les établissements de restauration afin de s'assurer du respect des nouvelles mesures et a délivré 1 940 constats d'infraction.

Les établissements de restauration tenus de produire une facture au moyen d'un MEV doivent transmettre mensuellement à Revenu Québec un sommaire périodique des ventes. En mars 2012, Revenu Québec a commencé à infliger des pénalités liées à la non-production ou à la production tardive de ce document. Il a ainsi délivré les 789 premiers avis de cotisation pour un montant d'environ 215 000 $.

Revenu Québec estime à 161 millions de dollars les revenus additionnels qui ont été générés par ces nouvelles mesures en 2011-2012.

Pour ce projet, Revenu Québec a reçu deux OCTAS, dont l'OCTAS de l'excellence, qui est la plus haute distinction remise par le Réseau Action TI lors de son gala annuel. L'attribution de l'OCTAS de l'excellence à Revenu Québec souligne sa contribution exceptionnelle à l'avancement des technologies de l'information au Québec.

Planifications fiscales abusives

Au cours de l'exercice 2011-2012, Revenu Québec a créé un service en ligne permettant d'effectuer une divulgation préventive ou obligatoire d'une planification fiscale abusive (PFA). Ce service favorise l'analyse des divulgations et contribue à améliorer le traitement des dossiers relatifs aux PFA.

De plus, dans le cadre de ses travaux portant sur la détection des PFA, Revenu Québec a commencé un exercice visant à examiner certains choix fiscaux. Dans certaines situations, la loi permet aux contribuables d'effectuer des choix fiscaux rendant possible, entre autres, le transfert d'actifs sans incidence fiscale. Cependant, il peut arriver que des contribuables exercent des choix afin de bénéficier d'avantages fiscaux, et ce, dans le cadre d'une planification fiscale qui ne correspond pas à l'objet ni à l'esprit de la loi.

Au cours de 2011-2012, Revenu Québec a récupéré 81 millions de dollars au moyen des mesures de contrôle des PFA qu'il a mises en place.

RENDEMENT ET COÛT DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE FISCAL

Le nombre total d'équivalents temps complet (ETC) affectés aux activités de contrôle fiscal en 2011-2012 s'est chiffré à 3 270,2. Par rapport à l'exercice précédent, la consommation a augmenté de 739 ETC. La consommation de 2010-2011 avait été fortement ralentie par les difficultés d'embauche, ce qui avait amené une sous-consommation de près de 300 ETC par rapport à ce qui avait été prévu. De plus, l'ajout d'effectif pour la mise en œuvre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire en 2011-2012 et en 2010-2011 explique cet écart.

TABLEAU 24
Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Activités de contrôle fiscal	2009-2010 (ETC)	2010-2011 (ETC)	2011-2012 (ETC)
Activités régulières	2 032,4	1 897,7	2 317,3
Projets spécifiques financés par le MFQ	343,9	339,0	360,6
Plan de retour à l'équilibre budgétaire	–	294,5	592,3
Total – ETC directs[1]	**2 376,3**	**2 531,2**	**3 270,2**

1. Le nombre d'ETC exclut le personnel affecté au soutien et à l'encadrement centralisés de même que celui affecté à l'administration de la TPS/TVH.

Le montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal se chiffre à 9,80 $ en 2011-2012, comparativement à 10,92 $ en 2010-2011. Cette variation est attribuable au fait que Revenu Québec prend en charge certains coûts depuis sa transformation en agence. Ces coûts comprennent notamment les réserves de jours de congé de maladie et les vacances du personnel.

AXE D'INTERVENTION 3.2 Recouvrement des sommes dues.

Recouvrement des sommes dues

Objectif 3.2.1 Maximiser le recouvrement des créances.

Indicateurs	Cibles	Résultats
Taux d'atteinte de l'objectif annuel de recouvrement des créances fiscales et alimentaires.	100 %.	Taux d'atteinte pour les – créances fiscales : 93 %. – créances alimentaires : 96 %.
Taux de recouvrement des créances fiscales.	32,9 %.	Taux de recouvrement des créances fiscales : 32,3 %.

JUSTE.
POUR TOUS.

C'est aussi la mission que nous nous sommes donnée.

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. Les créances fiscales sont constituées des sommes qui sont dues à Revenu Québec par des citoyens ou des entreprises à l'égard des impôts et des taxes. Dans l'exécution de ce mandat, Revenu Québec traite avec une clientèle importante de citoyens et d'entreprises vu les quelque 640 000 dossiers liés aux créances fiscales traités, auxquels s'ajoutent environ 8 700 dossiers liés aux créances alimentaires.

CRÉANCES FISCALES

Dans l'exercice de son mandat de recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec entreprend généralement ses interventions par l'envoi d'un avis de recouvrement accompagné d'un relevé de compte. Par la suite, il effectue pour la majorité des dossiers un appel téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues par les débiteurs concernés. Si aucune modalité de paiement ne peut être convenue, il procède au recouvrement par les moyens suivants, qui sont à sa disposition :

- les recours administratifs, légaux et judiciaires;
- la compensation fiscale, qui permet d'appliquer tout crédit disponible au paiement d'une créance fiscale plutôt que d'effectuer un remboursement;
- la compensation gouvernementale, qui permet de récupérer le paiement que doit effectuer un autre ministère ou organisme à un débiteur redevable de sommes à Revenu Québec;
- les mesures appliquées en cas d'insolvabilité.

Lorsque ces moyens ne permettent pas de recouvrer la créance, Revenu Québec peut déclarer cette créance irrécouvrable et procéder à sa radiation ou à son annulation, conformément au Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses.

Dans le but de maximiser le recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec a réalisé les actions suivantes en 2011-2012 :

- L'analyse de la stratégie de recouvrement conformément à une recommandation du Vérificateur général du Québec. À la suite de cette analyse, la stratégie a été révisée, et son implantation a commencé en février 2012 et se poursuivra en 2012-2013. Cette stratégie permettra une meilleure répartition des dossiers de recouvrement entre les différents secteurs d'activité.
- La mise à niveau du générateur d'appels permettant d'augmenter la capacité de traitement du centre d'appels. Revenu Québec exécutera certains travaux pour être en mesure de profiter de cette mise à niveau dès juin 2012.

CRÉANCES FISCALES RECOUVRÉES ET COÛT UNITAIRE DIRECT PAR DOLLAR RECOUVRÉ

En 2011-2012, Revenu Québec a recouvré 2,485 milliards de dollars de créances fiscales, incluant la TPS/TVH. Ce résultat est inférieur de 185 millions de dollars (7 %) comparativement à la cible prévue. La cible des créances fiscales à recouvrer pour 2011-2012 a été déterminée en fonction des résultats de l'exercice 2010-2011, des recettes générées par les avis de recouvrement, du nombre de ressources autorisées (1 224 ETC) et d'une augmentation prévue de 1,4 % des créances fiscales recouvrées par ETC.

La non-atteinte de la cible s'explique notamment par le fait que la direction responsable du recouvrement a dû faire face à un nombre élevé de départs en 2010-2011 et en 2011-2012, ce qui fait que la proportion des percepteurs ayant plus de deux ans d'expérience a diminué. De plus, il y a eu moins d'ETC utilisés que ce qui était prévu. C'est pourquoi les créances recouvrées en 2011-2012, abstraction faite des recettes de 197 millions de dollars générées par l'envoi d'avis de recouvrement, sont comparables à celles de 2010-2011 (2,302 milliards de dollars), année pour laquelle ces recettes n'étaient pas prises en compte.

Ces résultats se sont traduits par des créances recouvrées par ETC de 2,1 millions de dollars en 2011-2012 (1,9 million de dollars si on exclut les recettes sur avis de recouvrement), soit le même montant que pour l'exercice précédent.

TABLEAU 25
Recouvrement des créances fiscales

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Taux de réalisation des recettes fiscales prévues (%)	102 %	106 %	93 %
Créances fiscales recouvrées (M$)	2 042	2 302	2 485
Cibles (M$)	2 000	2 175	2 670

Depuis la transformation de Revenu Québec en agence au début de l'exercice 2011-2012, il n'est plus possible de calculer le coût des services que rendent les diverses directions à la direction responsable du recouvrement. L'indicateur du coût unitaire par dollar recouvré a dû être modifié. La notion de coût direct (qui exclut les avantages sociaux et le coût des services rendus par les autres directions) a donc été retenue. Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 2,56¢ en 2011-2012. À titre indicatif, le calcul théorique de cet indicateur pour l'exercice 2010-2011 donne un résultat de 2,58¢ par dollar recouvré.

RADIATIONS

Dans le cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine certaines créances devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, est insolvable, est un non-résident du Québec, a déclaré faillite ou lorsque la créance est prescrite ou que les recours possibles sont non rentables. Une recommandation de radiation est alors présentée au président-directeur général de Revenu Québec. Les motifs de radiation sont régis par le Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit de récupérer ultérieurement la somme due si la situation financière du débiteur change.

En 2011-2012, Revenu Québec a poursuivi ses efforts quant à la radiation des créances. Il a procédé à la radiation de créances totalisant 865 millions de dollars. De ce montant, 394 millions de dollars ont été radiés en raison de débiteurs ayant fait faillite. Les créances radiées étaient de 683 millions de dollars en 2010-2011. L'augmentation des créances radiées est liée à la provision pour créances douteuses.

TABLEAU 26
Évolution des créances radiées des états financiers au cours des trois derniers exercices

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Créances radiées (M$)	467	683	865

COMPTES DÉBITEURS

Au 31 mars 2012, les comptes débiteurs s'élevaient à 4,512 milliards de dollars. Ils ont augmenté de 209 millions de dollars (5 %) par rapport au 31 mars 2011. Le tableau qui suit présente l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2012 selon la loi et l'âge du compte.

TABLEAU 27
État des comptes débiteurs au 31 mars 2012 (en millions de dollars)

Loi	Délai administratif[1]	0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total des créances[2]
Loi sur les impôts (particuliers)	285,3	578,1	773,6	178,8	1 815,8
Loi sur les impôts (sociétés)	146,0	568,6	428,5	85,6	1 228,7
Loi sur les impôts (retenues à la source)	47,0	150,6	170,6	44,7	412,9
Loi sur la taxe de vente du Québec	79,2	349,6	390,1	127,5	946,4
Autres lois	2,0	13,9	72,5	19,8	108,2
Total des comptes débiteurs bruts	**559,5**	**1 660,8**	**1 835,3**	**456,4**	**4 512,0**

1. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde.
2. Exclut le compte débiteur de 62 millions de dollars de l'ARC.

TAUX DE RECOUVREMENT DES CRÉANCES FISCALES

En 2011-2012, le taux de recouvrement des créances fiscales s'établit à 32,3 %, soit 0,6 % de moins que la cible prévue. Ce résultat représente une augmentation de 0,6 % par rapport à l'exercice 2010-2011. La cible du taux de recouvrement des créances fiscales de 2011-2012 a été déterminée en fonction de l'objectif de créances fiscales recouvrées et d'une hausse de 14 % des nouvelles créances fiscales.

Le taux de recouvrement des créances fiscales permet d'évaluer la proportion des créances à percevoir que Revenu Québec a réussi à recouvrer au cours d'un exercice (excluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées au total des créances fiscales à percevoir. Le total des créances à percevoir comprend le solde des comptes débiteurs au début de l'exercice et le total des nouvelles créances fiscales confiées à la direction responsable du recouvrement, duquel ont été soustraites les radiations.

Le taux de recouvrement inférieur à l'objectif prévu s'explique par la non-atteinte de la cible de créances recouvrées et le montant élevé des nouvelles créances confiées à la direction responsable du recouvrement (28 millions de dollars de plus que la prévision).

L'augmentation de 0,6 point de pourcentage par rapport à 2010-2011 est notable compte tenu que les nouvelles créances confiées à la direction responsable du recouvrement ont augmenté de 15 % (432 millions de dollars).

INDICE DE CONTRÔLE DE L'INVENTAIRE DES COMPTES DÉBITEURS

En 2011-2012, l'indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs s'établit à 94 %, soit 2 points de pourcentage de moins que le résultat obtenu en 2010-2011.

L'indice de contrôle de l'inventaire permet de rendre compte des activités de la direction responsable du recouvrement des créances fiscales en ce qui concerne le traitement des nouvelles créances au cours de l'exercice financier (excluant la TPS/TVH). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées incluant les radiations au total des nouvelles créances fiscales confiées à cette direction.

Le résultat obtenu s'explique par la non-atteinte de la cible de créances recouvrées et le montant élevé des nouvelles créances confiées à la direction responsable du recouvrement (28 millions de dollars de plus que la prévision). Ces dernières ont d'ailleurs augmenté de 15 % (432 millions de dollars) en 2011-2012 par rapport à celles de 2010-2011.

CRÉANCES ALIMENTAIRES RECOUVRÉES

Les créances alimentaires recouvrées se sont élevées à 22,1 millions de dollars, ce qui est inférieur de 4 % à l'objectif prévu de 23,1 millions de dollars. Cette situation s'explique en bonne partie par le nombre de ressources affectées aux activités de recouvrement des créances alimentaires, qui a été inférieur de 4 % à la prévision. Les créances alimentaires recouvrées en 2010-2011 étaient de 22,3 millions de dollars.

Les créances recouvrées par ETC sont demeurées relativement stables, passant de 596 600 $ en 2010-2011 à 588 000 $ en 2011-2012.

TABLEAU 28
Recouvrement des créances alimentaires

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Taux de réalisation des recettes alimentaires prévues	103 %	97 %	96 %
Créances alimentaires recouvrées (M$)	23,0	22,3	22,1
Cibles (M$)	22,4	23,0	23,1

L'indicateur du coût unitaire par dollar recouvré pour les créances alimentaires a été modifié, car il n'est plus possible de calculer le coût des services que rendent les diverses directions à la direction responsable du recouvrement depuis la transformation de Revenu Québec en agence. Le coût unitaire direct par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 8,01 ¢ en 2011-2012. À titre indicatif, le calcul théorique de cet indicateur pour l'exercice 2010-2011 donne un résultat de 7,67 ¢ par dollar recouvré.

ENJEU 3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec.

ORIENTATION 4 Miser sur les personnes.

AXE D'INTERVENTION 4.1 **Compétence.**

Pour atteindre les objectifs élevés de performance qui lui ont été fixés dans le cadre du Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement du Québec, Revenu Québec doit disposer d'une main-d'œuvre qualifiée en nombre suffisant. C'est pourquoi il a poursuivi la réalisation d'actions touchant le développement des compétences du personnel, sa fidélisation ainsi que la planification et l'attraction de la relève.

Compétence

Objectif 4.1.1 Augmenter l'offre de formation.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation.	3 % par année.	3,14 %[1]

1. Ce pourcentage est basé sur les résultats obtenus au cours de l'année civile 2011. Seuls les montants admissibles en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L. R. Q., c. D 8.3) et de ses règlements sont pris en compte dans le calcul de ce pourcentage.

Revenu Québec priorise le développement et le maintien des compétences du personnel. Au cours de la dernière année, il a consacré 3,14 % de sa masse salariale à la formation. Ce résultat est légèrement supérieur à la cible organisationnelle de 3 %.

TABLEAU 29
Investissements en formation

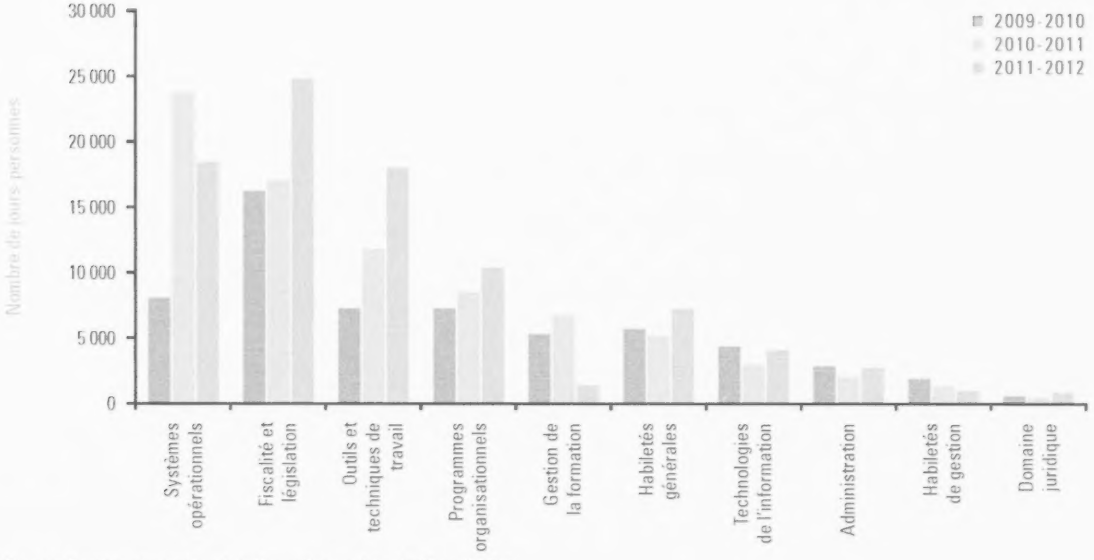
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de jours-personnes	60 145	80 477	90 338
Nombre moyen de jours de formation par personne	5,7	7,1	7,2
Montants investis (en millions de dollars)	13,8	17,7	19,3
Pourcentage de la masse salariale[1]	2,9 %	2,9 %	3,14 %

1. Ce pourcentage est basé sur les résultats obtenus au cours de l'année 2009 pour 2009-2010, 2010 pour 2010-2011 et 2011 pour 2011-2012. Seuls les montants admissibles en vertu de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (L. R. Q., c. D 8.3) et de ses règlements sont pris en compte dans le calcul de ce pourcentage.

Comparativement aux précédents exercices, le nombre de jours-personnes de formation offerts aux employés a augmenté de près de 10 000 jours. Cette croissance s'explique principalement par l'arrivée de plus de 1 000 nouveaux employés qui ont dû être formés.

Au cours de l'exercice 2011-2012, les domaines d'activité ayant connu la plus grande augmentation en termes de jours-personnes de formation sont ceux de la fiscalité et de la législation ainsi que celui des outils et des techniques de travail.

GRAPHIQUE 4
Formation et perfectionnement du personnel – Comparaison de la répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation pour les trois derniers exercices



Source : Système de gestion de la formation en date du 26 avril 2011.

Objectif 4.1.2 Favoriser le transfert d'expertise.

Indicateur	Cible	Résultats
Nombre et types de mesures implantées.	D'ici 2012, avoir réalisé les mesures du Plan de main-d'œuvre concernant le transfert d'expertise.	– Réalisation d'un projet pilote sur une application informatique révélant les postes susceptibles d'être difficiles à pourvoir et la planification du transfert d'expertise. – Réalisation d'un projet pilote sur un coffre à outils qui soutient le transfert d'expertise.

Afin de s'assurer de la pérennité des savoirs dans l'organisation et de favoriser l'intégration des nouvelles ressources dans leurs fonctions, Revenu Québec a réalisé des mesures favorisant le transfert d'expertise. Un outil informatique permettant de dresser le portrait de la main-d'œuvre et des postes susceptibles d'être difficiles à pourvoir ainsi que de soutenir les gestionnaires dans l'établissement de plans favorisant le transfert d'expertise pour certains postes a été adapté aux réalités de l'organisation en plus d'être testé par un groupe d'utilisateurs. De plus, une trousse complète d'outils, développée pour soutenir les divers intervenants impliqués dans le transfert d'expertise, a été testée dans des situations réelles de transfert dans l'organisation. Étant donné les résultats concluants des deux projets, ceux-ci seront pris en compte dans l'élaboration et le déploiement de la démarche de planification de la main-d'œuvre organisationnelle.

AXE D'INTERVENTION 4.2 Fidélisation.

Fidélisation

Objectif 4.2.1 Favoriser un milieu de travail sain, stimulant et mobilisateur.

Indicateurs	Cibles	Résultats
Taux annuel de roulement du personnel[1].	Taux inférieur au taux moyen de la fonction publique[2].	Sans les retraites : 4,1 %. Avec les retraites : 7,6 %.
Indice de motivation au travail du personnel[3].	D'ici 2012, améliorer le niveau de satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail.	Aucune mesure effectuée cette année.
Nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.	D'ici 2012, faire augmenter de 10 % le nombre d'inscriptions aux activités favorisant la santé.	17 083 inscriptions en 2011-2012, soit une augmentation de 33 % par rapport au nombre d'inscriptions en 2008-2009 (12 828).

1. En 2010-2011, le taux de roulement sans les retraites était de 3,4 %; celui avec les retraites était de 7,4 %.
2. Le taux de roulement moyen des ministères et organismes de la fonction publique incluant les retraites était de 11,4 % en 2010-2011.
3. Une réflexion est en cours afin de transformer l'indice de motivation utilisé dans le cadre de la démarche organisationnelle d'amélioration de la qualité de vie au travail en un indice de mobilisation.

SANTÉ, SÉCURITÉ ET QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES AU TRAVAIL

Toujours soucieux d'offrir à ses employés un milieu de travail sain, sécuritaire et stimulant, Revenu Québec a poursuivi ses activités de sensibilisation et de formation destinées à ses employés et à ses gestionnaires en ce qui a trait au harcèlement psychologique. Dans ce même domaine, il a également révisé sa démarche de prévention et son processus de traitement des dénonciations afin de valoriser la prévention et de simplifier les étapes de traitement.

Grâce à son programme d'aide aux employés, Revenu Québec a continué d'offrir un service de consultation ou de référence à des professionnels externes aux employés qui éprouvent des difficultés psychologiques touchant leur vie personnelle ou professionnelle. Des activités préventives concernant la santé psychologique ont aussi été organisées.

En plus d'offrir à ses employés diverses activités favorisant la santé, Revenu Québec a poursuivi l'implantation progressive d'un programme de promotion de la santé. Le but de ce programme est d'encourager le personnel à maintenir ou à adopter de saines habitudes de vie et, par conséquent, à améliorer leur santé.

Objectif 4.2.2 Améliorer les perspectives de carrière.

Indicateur	Cible	Résultat
Proportion des parcours de carrière définis.	D'ici 2012, avoir défini 100 % des parcours de carrière.	100 %.

Pour faire connaître les nombreuses possibilités de carrière à l'intérieur de l'organisation, les parcours de carrière qui ont été définis au cours des exercices précédents ont été adaptés, en 2011-2012, aux nouvelles modalités de gestion de ressources humaines inhérentes à notre statut d'agence.

Par ailleurs, Revenu Québec a continué d'offrir un programme de soutien aux études aux membres de son personnel qui souhaitent acquérir de la scolarité supplémentaire pour améliorer leurs perspectives de carrière.

AXE D'INTERVENTION 4.3 Relève.

Relève

Objectif 4.3.1 Rendre l'organisation plus attirante pour les personnes ayant les profils recherchés.

Indicateur	Cible	Résultat
Pourcentage des postes réguliers occupés.	D'ici 2012, avoir pourvu 95 % des postes réguliers.	88,4 %[1].

1. L'allocation importante d'effectif supplémentaire pour l'atteinte des objectifs issus du Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement explique l'écart par rapport à la cible.

Au cours de 2011-2012, Revenu Québec a utilisé la marge de manœuvre qui lui a été accordée depuis son changement de statut afin d'instaurer un mode d'inscription et de qualification en continu, soutenu par une solution technologique de pointe. Ce mode d'inscription et de qualification est facile à utiliser, ce qui permet à l'organisation de répondre à ses besoins et de réduire les délais de recrutement.

Revenu Québec a aussi adopté des stratégies d'attraction proactives et mieux ciblées. En termes de visibilité, il a été présent à plusieurs événements visant la promotion de l'emploi et s'est fait connaître par la diffusion de publicités dans différents médias. Il a aussi conclu des ententes de partenariat avec les divers établissements scolaires et mis au point différents outils promotionnels. Enfin, il a mis sur pied une équipe d'ambassadeurs qualifiés qu'il a déployée dans des bassins de main-d'œuvre potentielle afin de promouvoir une image dynamique et attirante comme employeur.

ORIENTATION 5 Innover dans les façons de faire et collaborer activement à la mise en œuvre des orientations gouvernementales.

AXE D'INTERVENTION 5.1 **Façons de faire.**

Façons de faire

Objectif 5.1.1 Prendre les moyens nécessaires pour que Revenu Québec demeure parmi les administrations fiscales les plus performantes en
– tirant profit des nouvelles technologies;
– assurant la confidentialité et la sécurité des renseignements;
– saisissant les occasions d'établir des partenariats.

Indicateurs	Cibles	Résultats
Performance de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).	Maintenir la position de Revenu Québec par rapport aux administrations fiscales comparables.	La performance de Revenu Québec se compare favorablement à celle des administrations fiscales les plus performantes.
Taux de réalisation des plans d'action en protection et en sécurité de l'information.	100 %.	Taux de réalisation : 95 %.

Revenu Québec, à titre de membre du Comité sur les ressources informationnelles qui a été créé par le gouvernement, a joué un rôle majeur en présidant le sous-comité Tirer profit des RI au cours de l'exercice. L'objectif de ce sous-comité est de trouver des pistes de solution pour réaliser des gains de productivité tant en matière de processus de gestion que de prestation de services. À ce sujet, un rapport a été déposé en décembre 2011. Il renferme des recommandations innovantes sur le moyen d'utiliser les ressources informationnelles comme levier de transformation des services au sein de l'appareil gouvernemental.

De plus, Revenu Québec poursuit l'implantation de sa démarche d'architecture d'entreprise en matière de solutions électroniques et technologiques. Il vise ainsi à améliorer ses processus et ses façons de faire pour augmenter son efficacité. Entre autres travaux réalisés, il a volontairement participé, comme partenaire d'expérimentation, à un projet de recherche mené par le Centre francophone d'informatisation des organisations sur l'utilisation des outils collaboratifs de type Web 2.0 dans les entreprises et les organisations.

Il a ainsi pu apprécier le potentiel des sites collaboratifs, des réseaux sociaux d'entreprise, des wikis, des fils de discussion ou des flux de travail, et évaluer l'efficience que ces derniers peuvent apporter aux façons de faire de l'organisation.

Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales

Revenu Québec compare sa performance à celle d'autres administrations fiscales au moyen de sept indicateurs. Il a mandaté l'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP pour qu'il réalise cette comparaison. Pour l'année 2011-2012, sept administrations font partie de l'exercice d'étalonnage en plus du Québec. Il s'agit de l'Australie, du Canada, de l'Espagne, de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni, des États-Unis et de Singapour.

Il ressort de l'exercice d'étalonnage que Revenu Québec se compare favorablement aux administrations fiscales les plus performantes et qu'il maintient son rang pour la très grande majorité des indicateurs utilisés.

TABLEAU 30
Performance de Revenu Québec par rapport à celle d'autres administrations fiscales comparables

Indicateurs de performance	Rang en 2007-2008	Rang en 2008-2009	Rang en 2009-2010
Dépenses totales en pourcentage du total des recettes	5/8	5/8	5/8
Nombre de déclarations traitées par ETC	5/8	5/8	5/8
Coût par client	5/8	5/8	5/8
Clientèle par ETC	5/8	5/8	6/8
Nombre d'ETC par millier d'habitants	6/8	6/8	6/8
Coût moyen par habitant	5/8	5/8	5/8
Recettes par ETC employé	7/8	7/8	7/8

Source : Observatoire de l'administration publique de l'ENAP, *Étude comparative sur la prestation de services aux citoyens et aux entreprises* (projet), juin 2012.

Note : Les résultats diffèrent de ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*. Deux organisations ont été ajoutées à la liste des administrations fiscales avec lesquelles Revenu Québec est comparée (États-Unis et Singapour). De plus, l'Observatoire de l'administration publique a obtenu de la Nouvelle-Zélande de nouvelles informations permettant d'évaluer de façon plus précise certains indicateurs, modifiant ainsi le rang de cette administration par rapport aux autres.

PLAN D'ACTION ORGANISATIONNEL EN PROTECTION ET EN SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Le plan d'action organisationnel 2011-2012 en protection et en sécurité de l'information comporte treize mesures dont la réalisation est principalement prise en charge par la responsable de la protection des renseignements confidentiels, le responsable de la sécurité de l'information et le responsable de la vérification interne. Globalement, le plan d'action 2011-2012 a été réalisé selon l'échéancier mis en place par le responsable de la mesure.

Participation aux projets gouvernementaux

Objectif 5.1.2 Participer activement aux projets gouvernementaux en lien avec la mission de Revenu Québec.

Indicateur	Cible	Résultats
Suites données aux demandes de participation aux projets gouvernementaux.	—	– Réussite et déploiement des projets gouvernementaux auxquels Revenu Québec a contribué activement : • évolution de la solution d'authentification des entreprises (clicSÉQUR-Entreprises, clicSÉQUR express); • projet Déclaration des employeurs en matière d'équité salariale (DEMES), élaboré par Revenu Québec pour la Commission de l'équité salariale et le ministère du Travail; • utilisation des données du registre des entreprises pour aviser la Commission de l'équité salariale que l'entreprise déclare avoir rempli ses obligations en matière d'équité salariale; • projet d'encaissement pour la CSST. – Collaboration aux projets gouvernementaux amorcés, notamment : • clicSÉQUR-Citoyens; • Mon dossier citoyen.

À titre d'agence, Revenu Québec maintient sa volonté de contribuer aux projets gouvernementaux dans un objectif d'optimisation des ressources. Grâce à une nouvelle politique de collaboration, il continue à faire bénéficier les organismes de son expertise et de ses actifs relativement à l'utilisation optimale des technologies de l'information, de la prestation électronique de services et de services partagés.

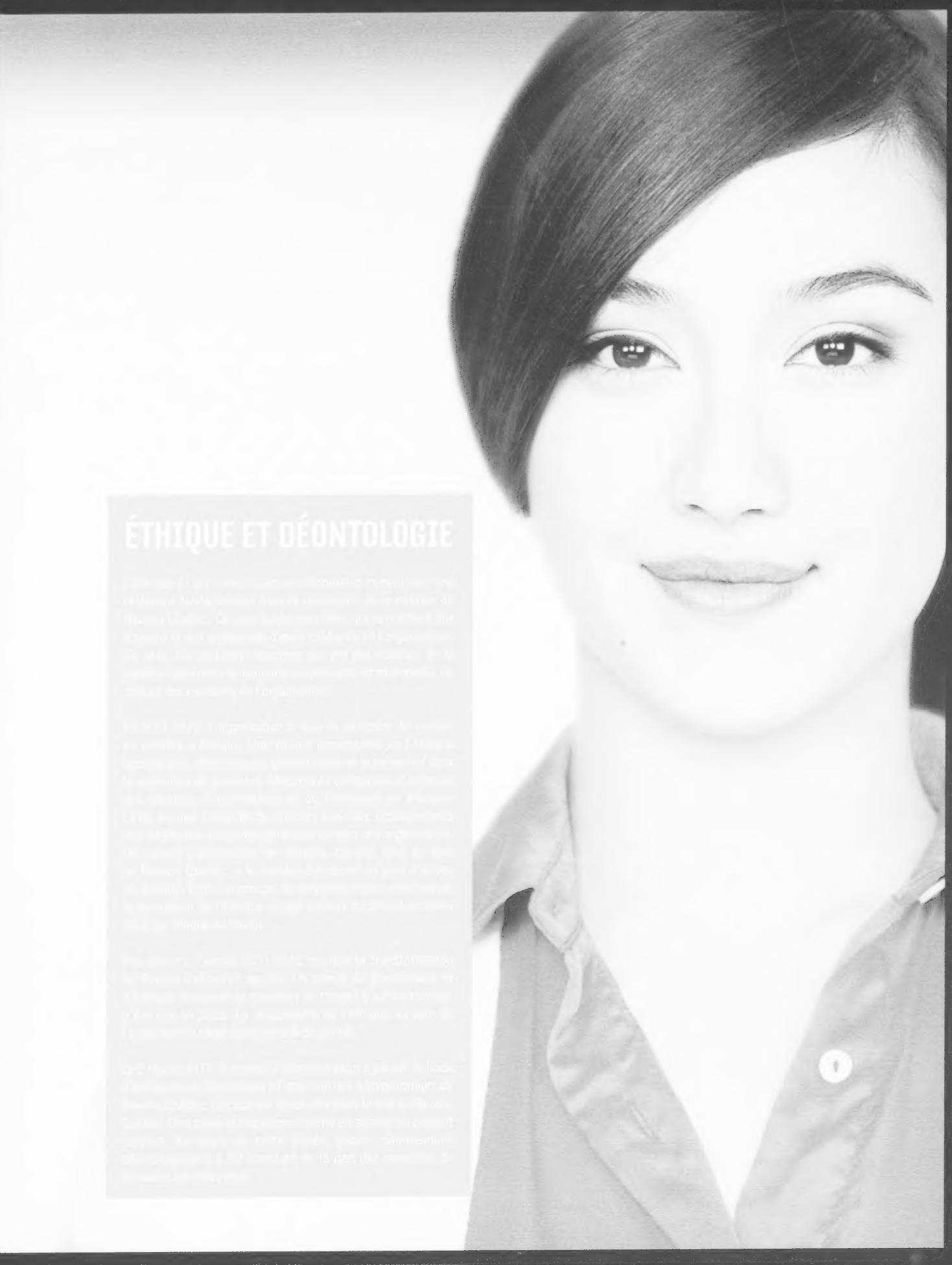
Ainsi, sa compétence reconnue est mise à profit dans l'élaboration des différents services d'authentification gouvernementale (clicSÉQUR-Entreprises, clicSÉQUR express et clicSÉQUR-Citoyens). Il a d'ailleurs mis au point, pour les entreprises, un service simplifié d'authentification pour certains de ses services de transmission de documents.

Par ailleurs, Revenu Québec collabore toujours, à titre d'organisme offrant des services partagés, aux activités d'insertion et d'envois massifs de communications pour le compte d'autres ministères ou organismes.

PARTIE 3

LES RÉSULTATS DE REVENU QUÉBEC EN CE QUI A TRAIT À D'AUTRES EXIGENCES

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE



DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 1

– Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel

– Informer le personnel de Revenu Québec de la démarche de développement durable et le sensibiliser à cette démarche.

Action 1.1	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation au développement durable destiné au personnel de l'administration publique.	
Gestes		Suivis
1.	Proposer des activités de sensibilisation au personnel et offrir, notamment aux membres du comité organisationnel de développement durable, des formations portant sur la démarche de développement durable.	En continu
2.	Rédiger des articles pour *L'idée fisc* (journal interne) ainsi que des capsules pour l'intranet de Revenu Québec et les intranets des directions générales dans le but de sensibiliser le personnel à la démarche de développement durable.	En continu
3.	Sensibiliser les nouveaux employés à la démarche de développement durable dès leur entrée en fonction et lors de la journée d'accueil. Inclure une fiche à ce sujet dans la pochette d'accueil.	En continu
4.	Sensibiliser le personnel au programme VISEZ juste!, à l'impression recto verso par défaut et à la procédure à suivre pour récupérer le papier sur lequel des renseignements confidentiels ou non sont imprimés.	En continu
6.	Inciter le personnel à utiliser des options réduisant le nombre de pages à imprimer.	En continu
Indicateur	Taux du personnel touché par les activités de sensibilisation et de formation au développement durable, dont celui du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes.	
Cible 1	Avoir sensibilisé 80 % des membres du personnel d'ici 2011.	
Résultats de l'année	88,3 % des membres du personnel sont sensibilisés. Les résultats du sondage effectué par Revenu Québec portant sur la connaissance du concept de développement durable et sur les habitudes de déplacement du personnel montrent que la cible a été largement atteinte. De plus, au cours de la dernière année, Revenu Québec a maintenu ses efforts en vue de sensibiliser le personnel. Ainsi, des articles, des manchettes et des capsules ont été diffusés dans l'intranet organisationnel et dans le journal interne. Il est à noter que certaines directions disposent de comités sectoriels qui organisent des activités de promotion et des activités de sensibilisation, telles que des conférences.	
Cible 2	S'assurer que 50 % des personnes ciblées ont suivi une formation destinée à leur permettre d'acquérir une connaissance suffisante de la démarche de développement durable et de prendre en compte des principes de développement durable d'ici 2013.	
Résultats de l'année	Action débutée en vue d'atteindre la cible au 31 mars 2013. À l'aide des outils de formation élaborés par le Centre d'expertise des grands organismes, Revenu Québec est en train d'adapter une formation en ligne qui traite minimalement de notions de développement durable, dont les principes de développement durable. Cette formation sera offerte au cours de la prochaine année. Au 31 mars 2012, 1 206 employés faisaient partie du personnel visé par cette formation.	

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 4

– Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.

Objectif organisationnel

– Améliorer la qualité de vie du personnel et son environnement de travail.

Action 4.1	Mettre en place des mesures améliorant la qualité de vie au travail et favorisant la reconnaissance du personnel.	
Gestes		**Suivis**
1	Participer aux projets multidisciplinaires axés sur la santé et la qualité de vie au travail, dont – la promotion de saines habitudes de vie sur les plans de l'activité physique, de l'alimentation et de la gestion du stress; – la mise sur pied d'un environnement de travail propice à la qualité de vie au travail; – l'application de pratiques de gestion favorisant notamment la reconnaissance; – la mise en place d'installations destinées à la pratique d'activités physiques.	En continu
2	Promouvoir le programme auprès des gestionnaires et du personnel.	En continu
Indicateur	État d'avancement de l'élaboration et de la mise en œuvre de l'axe Ma santé du programme Employeur de choix.	
Cible 1	Mise en œuvre de divers projets.	
Résultats de l'année	En 2011-2012, Revenu Québec a poursuivi divers projets afin d'offrir un milieu de travail sain, sécuritaire et stimulant. Une brève description des actions est présentée à la page 88.	
Cible 2	Taux moyen de participation du personnel de 25 à 40 % par activité organisationnelle mise en place.	
Résultats de l'année	En 2011-2012, il y a eu 17 083 inscriptions aux différentes activités favorisant la santé, soit une augmentation de 33 % par rapport au nombre d'inscriptions en 2008-2009 (12 828).	

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 6

– Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel

– Adopter des pratiques permettant d'effectuer des acquisitions écoresponsables et d'assurer une bonne gestion environnementale.

Action 6.1 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable*.

Gestes		Suivis
1.	Instaurer de nouvelles façons de faire et des pratiques d'acquisitions écoresponsables.	Entrepris
2.	Acheter et utiliser du papier fin à 100 % recyclé, contenant au moins 30 % de fibres post-consommation pour l'ensemble des publications de Revenu Québec.	Achevé et en continu
3.	Expédier les cartouches d'encre des imprimantes à un organisme qui les récupère.	Achevé et en continu
4.	Lors du remplacement de véhicules du parc de Revenu Québec, procéder à l'achat de véhicules ayant la meilleure performance énergétique et étant moins dommageables pour l'environnement, en tenant compte des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec.	Achevé et en continu
5.	Favoriser la gestion écologique des matières résiduelles (3RV) en continuant l'implantation du programme VISEZ juste! de RECYC-QUÉBEC pour ce qui est de la récupération multimatière (verre, plastique, métal, papier et carton) et en commencer l'évaluation.	Entrepris
6.	Élaborer et adopter un cadre de gestion environnementale.	Entrepris
7.	Poursuivre l'implantation de l'impression recto verso par défaut à l'ensemble des imprimantes et des photocopieurs numériques.	Achevé et en continu
8.	Éliminer les avis de dépôt direct sur papier pour les employés de Revenu Québec.	Entrepris
9.	Éliminer, lorsque possible, l'utilisation des verres de styromousse pour le café et remplacer les godets de lait par d'autres contenants. Ajouter des clauses contractuelles en ce sens aux contrats des fournisseurs de services alimentaires.	Achevé et en continu
10.	Gérer de façon écoresponsable les surplus en favorisant la réutilisation et le réemploi des fournitures déclarées en surplus[8].	Entrepris
11.	Acheter des micro-ordinateurs ayant la meilleure performance énergétique et étant moins dommageables pour l'environnement[9].	Achevé et en continu
Indicateur	État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre ou d'un système de gestion environnementale, de mesures contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale et de pratiques d'acquisitions écoresponsables.	
Cible 1	Adoption d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.	
Résultats de l'année	Travaux terminés à 90 %. En 2011-2012, Revenu Québec a élaboré un cadre de gestion environnementale en vue de diminuer l'impact écologique de ses activités importantes. Le document est présentement en cours de validation et d'approbation.	

8. Revenu Québec a ajouté ce geste en vue d'améliorer sa contribution à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.
9. Revenu Québec a ajouté ce geste en vue d'augmenter la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables.

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 6

– Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel

– Adopter des pratiques permettant d'effectuer des acquisitions écoresponsables et d'assurer une bonne gestion environnementale.

Cible 2	Mise en œuvre de mesures ou d'activités permettant de contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.
Résultats de l'année	Mesures ou activités contribuant directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale implantées. Revenu Québec a obtenu des résultats fort concluants en 2011-2012 grâce à l'implantation de pratiques ou d'activités contribuant directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale. Pour ce faire, il a maintenu ses efforts pour réduire la consommation de papier, notamment en incitant le personnel à recourir davantage aux services en ligne lorsqu'il veut obtenir des informations ou effectuer certaines actions (consultation des relevés de paie, dons à Entraide). À ce jour, 47 % des membres du personnel consultent leur relevé de paie à l'aide de Mon espace. Revenu Québec a aussi maintenu ses efforts pour réduire la consommation de papier nécessaire à sa prestation de services, notamment en offrant plus de services en ligne. Il a ainsi réduit de 26 %, l'objectif étant de 25 %, sa consommation de papier par rapport à 2008-2009. De plus, les mesures qu'il a mises en place pour encourager la réutilisation et la récupération d'objets et de matériel de bureau usagés lui ont permis de réduire ses achats. Par exemple, les achats d'enveloppes internes de différents formats ont été réduits de 65 % et ceux d'enveloppes de petit format, de 40 %. De plus, la récupération de 218 casques d'écoute a été effectuée.
Cible 3	Mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables, dont les suivantes : – 80 % de l'achat de papier fin doit être à 100 % recyclé et contenir au moins 30 % de fibres post-consommation; – 100 % des véhicules achetés doivent représenter la meilleure performance énergétique compte tenu des besoins spécifiés et de l'offre de service du Centre de services partagés du Québec; – 100 % des cartouches d'encre doivent être recyclées.
Résultats de l'année	Cibles en matière d'acquistions écoresponsables atteintes. Au cours de l'exercice, Revenu Québec a atteint des résultats concluants grâce à la mise en œuvre de pratiques d'acquisitions écoresponsables. En plus d'avoir atteint les cibles mentionnées ci-dessus, il a acquis des micro-ordinateurs qui répondent tous à plusieurs certifications environnementales[10]. Ces certifications garantissent un contenu réduit en matières dangereuses pour la santé et l'environnement, de bonnes performances énergétiques et un potentiel de recyclage élevé. Enfin, pour les neuf véhicules acquis en 2011-2012, Revenu Québec a choisi ceux ayant la meilleure performance énergétique parmi l'offre de véhicules proposée par le Centre de services partagés du Québec, tout en répondant aux besoins particuliers du personnel qui effectue des inspections.
Cible 4	Augmentation de la quantité de matières résiduelles récupérées dans le cadre du programme VISEZ juste! de RECYC-QUÉBEC.
Résultats de l'année	Quantité de matières résiduelles récupérées dans le cadre du programme VISEZ juste! augmentée. Le programme VISEZ juste! de RECYC-QUÉBEC est implanté dans 52 % des bureaux de l'Est du Québec et dans 36 % des bureaux de l'Ouest du Québec, ce qui porte à près de 80 % des membres du personnel ayant accès à un système de récupération multimatière.

10. Classification « Gold » de l'Electronic Product Environmental Assessment Tool, obligation d'être membre de « Recyclage de produits électriques du Canada » (RPEC-ESPC), norme IEEE 1680 (Standard for Environmental Assessment of Personal Computer Products), et taux d'efficacité de 80 % et plus (80 Plus) sur le bloc d'alimentation et la norme Energy Star, version 5.0.

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 7

– Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

Objectif organisationnel

– Promouvoir la réduction à la source de la quantité d'énergie et de ressources utilisées par Revenu Québec.

Action 7.1	Promouvoir, auprès du personnel, la réduction à la source des ressources utilisées.	
Gestes		**Suivis**
1.	Promouvoir l'économie d'énergie dans les édifices. Sensibiliser le personnel à l'importance d'éteindre les lumières dans les salles, les lampes de bureau ainsi que les écrans d'ordinateurs.	En continu
2.	Promouvoir l'utilisation de tasses et de verres réutilisables par le personnel et les visiteurs en remplacement des verres de styromousse et des bouteilles jetables.	En continu
3.	Promouvoir l'utilisation du transport collectif et du vélo. Pour ce faire, – soutenir les programmes L'abonne BUS et Allégo dans les régions où ces services sont disponibles[11]; – inciter le personnel au covoiturage; – encourager le transport à vélo.	En continu
Indicateur	Mesure de la portée des activités de promotion sur la quantité de ressources utilisées.	
Cible 1	Augmentation du taux d'utilisation du transport collectif et du vélo.	
Résultats de l'année	– 237 nouvelles inscriptions à L'abonne BUS (région de Québec) – 762 nouvelles inscriptions à Allégo (région de Montréal) Revenu Québec a poursuivi ses efforts pour sensibiliser le personnel à l'utilisation du transport collectif, ce qui s'est traduit par une forte augmentation des inscriptions aux programmes L'abonne BUS (237 nouvelles inscriptions au cours de l'exercice, pour un total de 566 abonnés) et Allégo (762 nouvelles inscriptions en 2011-2012, pour un total de 1 010 abonnés). De plus, au 31 mars 2012, 336 membres du personnel étaient inscrits au service de covoiturage que Revenu Québec offre au moyen de l'intranet organisationnel depuis février 2010. Enfin, Revenu Québec a terminé les travaux relatifs au sondage portant sur l'évaluation des habitudes de déplacement de son personnel au cours de 2011-2012. Les résultats de ce sondage lui permettront de concevoir un plan d'action dont l'objectif sera de contribuer à réduire les gaz à effet de serre (plan de navettage durable) produits par les déplacements automobiles des membres de son personnel se rendant à leur lieu de travail.	
Cible 2	Diminution de la quantité de ressources utilisées.	
Résultats de l'année	– Diminution de la consommation de bouteilles d'eau et de verres jetables – Diminution de la consommation d'électricité – Diminution des émissions de gaz à effet de serre En 2011-2012, Revenu Québec a continué de sensibiliser son personnel à l'importance de réduire l'exploitation des ressources, notamment en incitant le personnel à économiser l'électricité et à utiliser de la vaisselle réutilisable ainsi que les fontaines pour diminuer la consommation de bouteilles d'eau. De plus, il a contribué à la réduction des émissions de gaz à effet de serre, puisque l'utilisation du transport en commun pour se rendre au travail a augmenté.	

11. Revenu Québec a modifié le libellé pour inclure le programme Allégo (région de Montréal).

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 17
– Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

Objectif organisationnel
– Contribuer à maintenir des finances publiques en santé.

Action 17.1 S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Gestes		Suivis
1.	Percevoir les sommes dues au gouvernement.	En continu
2.	Accorder les crédits et verser les prestations auxquelles les citoyens et les entreprises ont droit.	En continu
3.	Accroître le contrôle fiscal, notamment pour les secteurs à risque de pertes fiscales.	En continu
Indicateur	Augmentation des recettes et du taux de récupération fiscale. Versement des crédits et des prestations aux citoyens et aux entreprises.	
Cible 1	Taux de réalisation des objectifs applicables aux recettes fiscales et extrabudgétaires.	
Résultats de l'année	91 301 millions de dollars en recettes fiscales et extrabudgétaires.	
Cible 2	Montants de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux.	
Résultats de l'année	2 988 millions de dollars de crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux (incluant les sommes versées aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires).	
Cible 3	Taux de réalisation des objectifs portant sur la récupération fiscale.	
Résultats de l'année	Cible de récupération fiscale atteinte à 107 %. Par sa mission, Revenu Québec mène plusieurs activités afin de s'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit. L'ensemble des résultats obtenus à cet égard sont présentés à la page 72.	

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 20

– Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

Objectif organisationnel

– Offrir des services aux citoyens et aux entreprises de façon équitable et efficiente.

Action 20.1	Accroître l'offre de services en ligne personnalisés, simples et sécuritaires.	
Gestes		**Suivis**
1.	Élaborer et mettre en place le projet Mon dossier citoyen à Revenu Québec, visant à offrir de nouveaux services en ligne adaptés aux besoins des citoyens.	Entrepris
2.	Promouvoir les nouveaux services auprès des citoyens et des entreprises.	Entrepris
Indicateur	Augmenter de 30 % la proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services d'ici 2012.	
Cible 1	Atteindre l'objectif de progression fixé annuellement.	
Résultats de l'année	En 2011-2012, le taux d'utilisation des services en ligne est passé à 63,6 %, ce qui constitue une augmentation de 29 points de pourcentage par rapport à 2008-2009. Les résultats concernant l'accroissement de l'offre de services en ligne sont présentés à la page 57.	

RÉALISATIONS

Objectif gouvernemental 26

– Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Objectif organisationnel

– Assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et le parent gardien, en administrant le Programme de perception des pensions alimentaires.

Action 26.1	Poursuivre ses efforts visant à maintenir à la fois la qualité du service à la clientèle et la performance du programme, dans le contexte budgétaire actuel.	
Geste		**Suivis**
1.	Moderniser la prestation de services relative aux pensions alimentaires, c'est-à-dire réviser l'ensemble des processus administratifs ainsi que le système informatique liés aux pensions alimentaires ou effectuer la refonte de ce système, en tenant compte notamment des orientations gouvernementales en matière de prestation électronique de services.	Entrepris
Indicateur	Délai de traitement moyen des nouveaux dossiers relatifs aux pensions alimentaires et taux de régularité du versement des pensions alimentaires.	
Cible 1	Délai moyen de 30 jours.	
Résultats de l'année	Délai moyen de 26 jours.	
Cible 2	76 % des créanciers reçoivent leur pension courante à temps et en entier.	
Résultats de l'année	80 % des créanciers reçoivent leur pension courante à temps et en entier. Les résultats obtenus pour cet indicateur dépassent les cibles visées, ce qui a contribué à assurer la régularité du paiement des pensions alimentaires auxquelles ont droit les enfants et les parents gardiens. Le détail des résultats liés aux pensions alimentaires sont présentés à la page 29.	

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

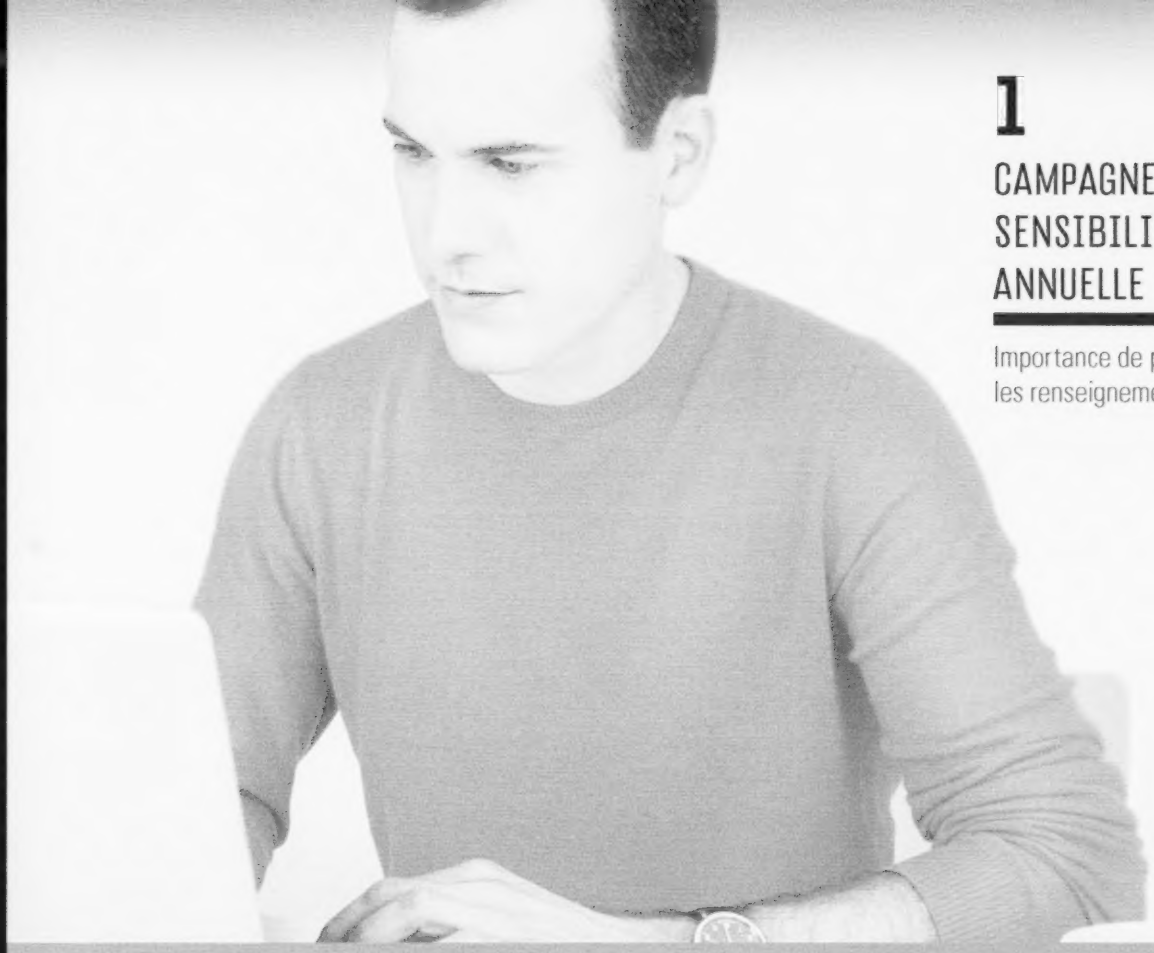
La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes fassent état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française.

En 2011-2012, Revenu Québec a amorcé une refonte majeure de sa politique linguistique et des directives administratives qui en découlent afin que ces documents reflètent mieux la réglementation linguistique en vigueur dans l'Administration. Il poursuivra ce travail en collaboration avec l'Office québécois de la langue française au cours des prochains mois.

De plus, l'organisation s'assure de la place prédominante du français dans son site Internet, comme prévu dans le Plan d'action triennal en matière de politique linguistique.

Par ailleurs, Revenu Québec accorde toute l'attention nécessaire à la qualité du français et à son perfectionnement. Dans l'intranet, le personnel dispose d'une trousse linguistique qui lui permet, d'une part, d'obtenir rapidement des réponses à certaines questions sur la langue française et, d'autre part, de consulter la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. Il peut également obtenir des réponses à ces égards en communiquant par voie électronique avec des linguistes par l'intermédiaire d'une adresse électronique unique.

Enfin, cette année encore, Revenu Québec a fait la promotion de la Francofête au sein de son organisation. La Francofête est un événement annuel tenu par l'Office québécois de la langue française et mettant le français à l'honneur.



1

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION ANNUELLE

Importance de protéger les renseignements

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS ET ACCÈS À L'INFORMATION

Dans le cadre de sa mission, Revenu Québec obtient et traite de nombreux renseignements. Les citoyens et les entreprises s'attendent, avec raison, à ce que l'information détenue à leur sujet soit protégée conformément aux lois en vigueur. Revenu Québec place donc la protection des renseignements confidentiels au cœur de ses priorités et prend des mesures concrètes pour protéger ces renseignements.

Conformément au plan d'action 2011-2012 adopté par le comité chargé de la protection et de la sécurité de l'information et présidé par le président-directeur général, Revenu Québec a poursuivi la mise à jour de son cadre normatif afin de suivre l'évolution des lois et des meilleures pratiques en la matière. Il a également adopté et diffusé dans son site Internet la politique de l'organisation sur la protection et la sécurité de l'information.

L'organisation comprend une direction qui conseille l'ensemble de l'organisation en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements confidentiels. Cette direction veille à ce que cette protection soit adéquatement prise en compte lors du développement des processus organisationnels et de la prestation électronique de services.

Par ailleurs, Revenu Québec offre de la formation continue à son personnel et le sensibilise régulièrement pour qu'il demeure vigilant et applique les consignes qui lui sont données. Il organise ainsi une campagne de sensibilisation annuelle afin que l'ensemble du personnel adopte et démontre un comportement exemplaire en matière de protection et de sécurité des renseignements. Cette campagne permet aux gestionnaires de rappeler au personnel l'importance de protéger ces renseignements dans leurs activités quotidiennes. Lors de la campagne de 2011, l'ensemble du personnel, y compris la haute direction, a renouvelé son engagement à suivre les règles de confidentialité.

De plus, Revenu Québec a poursuivi son effort de transparence envers les citoyens par la diffusion de documents, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Enfin, Revenu Québec est responsable de l'utilisation des renseignements qu'il obtient de certains ministères et organismes et doit en rendre compte annuellement devant l'Assemblée nationale.

Accès à l'information		Exercice financier 2010-2011	Exercice financier 2011-2012
Demandes d'accès aux documents reçues		913	970
Nature des demandes d'accès	Demandes d'accès à des renseignements confidentiels	96 %	93 %
	Demandes d'accès à des documents	4 %	7 %
Délai de traitement	0 à 20 jours	46 %	48 %
	21 à 30 jours	40 %	40 %
Nature des décisions rendues	Demandes acceptées en totalité	14 %	20 %
	Demandes acceptées partiellement	70 %	71 %
	Demandes refusées	2 %	2 %
	Demandes irrecevables, transmises à un autre organisme ou appuyées par aucun document	14 %	7 %
Demandes ayant fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information		12	40

En matière d'accès à l'information, Revenu Québec a reçu 970 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la Loi sur l'administration fiscale (LAF), de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LAI) et de la Loi sur les biens non réclamés (LBNR).

Les motifs de refus sont sensiblement les mêmes que lors de l'exercice précédent, c'est-à-dire que la LAI ne s'appliquait pas (art. 1 à 17 de la LAI) ou que les lois applicables protégeaient les renseignements confidentiels, notamment

- les renseignements personnels ou fiscaux sur une autre personne (art. 53 et 54 de la LAI, art. 87.1 et 88 de la LAI, art. 69, 69.0.0.2, 69.0.0.3 et 69.0.0.4 de la LAF, art. 21 de la LBNR);
- les renseignements ayant des incidences sur les relations intergouvernementales (art. 18 et 19 de la LAI);
- les renseignements ayant des incidences sur l'économie (art. 21 à 27 de la LAI);
- les renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique (art. 28 à 29.1 de la LAI);
- les renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (art. 30 à 40 de la LAI);
- les renseignements ayant des incidences sur la vérification (art. 41 de la LAI).

D'autres demandes étaient visées par le secret professionnel (art. 9 de la Charte des droits et libertés de la personne) ou relevaient de la compétence d'un autre organisme (art. 48 de la LAI).

Il est important de mentionner qu'aucune demande n'a fait l'objet de mesures d'accommodement pour pallier un handicap.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Revenu Québec compte très peu de revenus de tarification assujettis à la *Politique de financement des services publics*, puisque la majorité de ses revenus provient des ententes de partenariat conclues avec d'autres ministères et organismes.

Revenu Québec tarifie tous ses biens et services et n'envisage pas d'offrir de nouveaux services tarifés aux citoyens.

Le tableau ci-dessous présente cinq services que Revenu Québec rend à la population, assujettis complètement ou en partie selon leur nature.

TABLEAU 31
Services assujettis ou partiellement assujettis à la *Politique de financement des services publics*

	Biens et services (en milliers de dollars)				
Éléments d'information	Photocopie de documents	Enregistrement d'abris fiscaux et d'actions accréditives	Décisions anticipées et consultations tarifées	Honoraires – Dossiers publics	Transporteurs internationaux et interprovinciaux
Revenus de tarification perçus	42,6[1]	60,0	55,9	6 545[2]	707,9
Coûts des biens et services	n.d.	29,4	72,9[3]	6 702[2]	n.d.
Méthode de fixation des tarifs	s.o.[4]	n.d.	n.d.	Les tarifs fixés et les taux horaires ont été établis en fonction d'une analyse du prix de revient effectuée en 2003.	n.d.
Niveau de financement visé par la tarification	s.o.	n.d.[5]	n.d.[5]	n.d.	n.d.[5]
Date de la dernière révision tarifaire	s.o.	1992	1992	2004	Permis : 1996 Vignettes : 2004
Mode d'indexation des tarifs	s.o.	Non soumis à l'indexation selon l'article 83.11 de la Loi sur l'administration financière (LRQ, c. A-6.001).	Annuel au 1er janvier en vertu de la Loi sur l'administration financière (LRQ, c. A-6.001).	Au 1er avril de chaque année selon l'indice des prix à la consommation du Canada.	Annuel au 1er janvier en vertu de la Loi sur l'administration financière (LRQ, c. A-6.001).

1. À partir de l'exercice 2011-2012, les revenus de photocopies de documents excluent les revenus de photocopies du Registraire des entreprises. En effet, les revenus du Registraire ne sont pas perçus en vertu de la politique de financement des services publics.
2. Les honoraires concernant les dossiers publics relatifs aux biens non réclamés incluent 2,4 millions de dollars versés par l'État à Revenu Québec pour la gestion des successions. Ce mode de financement, convenu avec le ministère des Finances, a été établi principalement en raison du caractère social de la mission de gestion des successions. Il est à noter que plusieurs successions déficitaires ne sont pas réclamées. Depuis le 1er avril 2011, les coûts indirects ne sont plus facturés à la Direction générale du recouvrement.
3. La méthode d'établissement des coûts de 2011-2012 a été révisée, et les coûts ne sont pas comparables à l'exercice antérieur.
4. Tarification gouvernementale applicable à l'ensemble des ministères et organismes.
5. Aucun niveau de financement visé.

RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne pourra être accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux membres du personnel d'un cabinet au cours des exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012.

En 2011-2012, Revenu Québec a respecté cette exigence, et aucun boni n'a été versé aux personnes assujetties à cette loi.

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

RECOUVREMENT DES CRÉANCES FISCALES

(Chapitre 4 du tome 1 du rapport 2011-2012 du Vérificateur général du Québec)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Stratégie globale de recouvrement	
Adapter sa stratégie de recouvrement de façon à gérer l'ensemble des créances fiscales et faire face aux nouveaux défis à cet égard, dans un souci d'efficience, d'efficacité et d'équité.	Revenu Québec est à revoir sa stratégie de recouvrement de façon à maximiser le nombre de dossiers pouvant efficacement être pris en charge, entre autres par des moyens de traitement massif et une répartition des dossiers fondée sur des critères d'efficacité plutôt que de territorialité. Un suivi semestriel de la stratégie de recouvrement sera effectué, et des modifications seront apportées à cette stratégie au besoin.
Traitement des dossiers de recouvrement	
Mettre en place les mesures nécessaires afin que la démarche de perception soit bien appliquée, qu'elle donne les résultats escomptés, notamment sur le plan de l'équité, et qu'elle soit révisée au besoin.	Revenu Québec modifiera sa démarche de perception de façon à favoriser le règlement des dossiers de perception en proposant une offre de règlement qui correspond à la capacité maximale de payer du débiteur. Il concevra des outils informatiques afin d'aider les percepteurs à dresser le profil financier du débiteur, de suivre le nombre de dossiers à traiter et de soutenir les gestionnaires dans leurs interventions auprès des percepteurs.
Revoir les communications de façon à ce qu'elles soient claires et compréhensibles pour les contribuables, les tiers et les mandataires et les transmettre à ceux-ci en temps opportun.	Revenu Québec est à réviser les communications utilisées pour le recouvrement afin d'en améliorer la clarté et faciliter la compréhension des informations transmises aux débiteurs. De plus, il rappelle régulièrement aux membres du personnel l'importance d'expédier les communications prévues à temps.
Implanter un processus relatif à l'assurance qualité efficace pour l'ensemble de ses activités de recouvrement.	Revenu Québec renforcera l'équipe d'assurance qualité en ajoutant du personnel afin d'améliorer la couverture des activités de recouvrement et en recommandant des mécanismes de contrôle basés sur les analyses de risques afin d'appuyer les gestionnaires dans la prise de décision stratégique.
S'assurer que les points de contrôle mis en place sont appropriés et qu'ils répondent aux besoins des utilisateurs.	Revenu Québec est à mettre au point un outil informatique afin de fournir aux gestionnaires les données quant au respect des étapes de la démarche de perception relatives aux dossiers en traitement.
Effectuer un suivi régulier des indicateurs les plus pertinents en vue d'apprécier et de comparer la performance des directions régionales et des secteurs de travail.	L'analyse des différences entre les directions régionales sera structurée au cours de l'été 2012 pour permettre l'élaboration de mesures correctrices.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Analyser les causes des écarts observés lors du suivi des indicateurs et instaurer les mesures correctives découlant de cette analyse.	Les directions régionales de perception produisent une reddition de comptes trimestrielle sur les écarts. Les différences de résultats entre les directions régionales seront analysées, et les mesures correctrices seront appliquées.
Reddition de comptes	
Bonifier la reddition de comptes incluse dans son rapport annuel de gestion quant à ses activités de recouvrement relatives aux créances fiscales pour permettre une meilleure appréciation de sa performance.	Revenu Québec a adapté le contenu du *Rapport annuel de gestion 2011-2012* pour tenir compte des constatations du Vérificateur général du Québec. Il a expliqué la façon dont les cibles ont été fixées et les variations de cible par rapport à l'exercice précédant lorsque nécessaire. L'impact des actions réalisées pour maximiser le recouvrement des créances fiscales n'a pas été présenté en termes quantitatifs, puisque les répercussions de ces actions se feront sentir davantage en 2012-2013. Dans le *Plan d'action 2012-2013*, Revenu Québec a fixé des cibles pour tous les indicateurs de recouvrement du plan stratégique.

42

MILLIONS

Dans le secteur de la construction, la présence accrue des vérificateurs sur les grands chantiers a permis de récupérer plus de 42 millions de dollars qui échappaient à la collectivité.

CRÉDIT D'IMPÔT POUR LA CONSTRUCTION ET LA RÉFECTION MAJEURE DE CHEMINS ET DE PONTS FORESTIERS

(Chapitre 5 du tome 2 du rapport 2010-2011 du Vérificateur général du Québec)

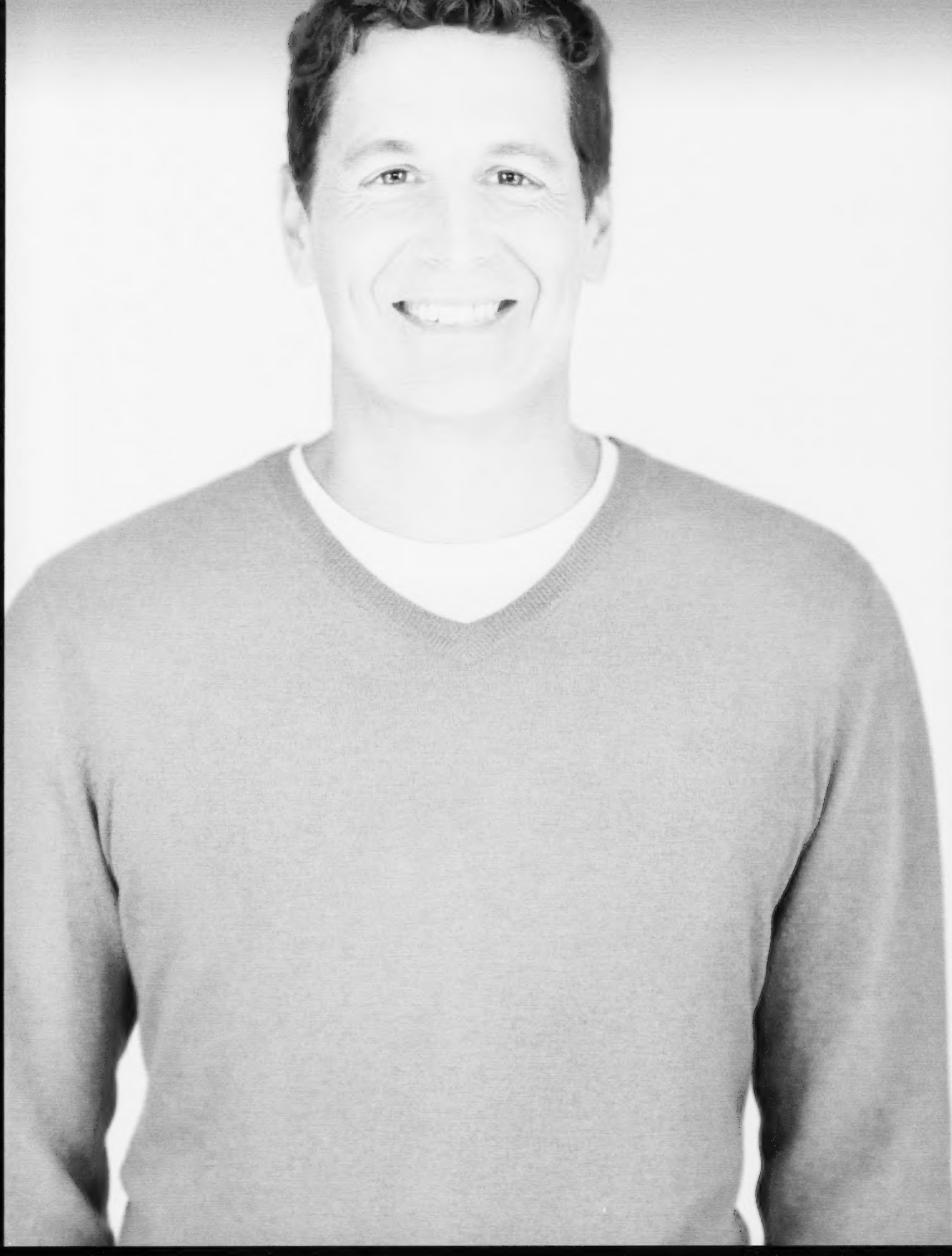
Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Planification et suivi des dépenses fiscales	
Recueillir et fournir des données fiables et complètes afin de permettre au ministère des Finances du Québec de suivre adéquatement l'évolution des coûts du programme.	Revenu Québec transmet les données pertinentes au ministère des Finances du Québec (MFQ) concernant les crédits cotisés. Revenu Québec transmet sur demande au ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) les données statistiques sur les crédits cotisés.
Traitement fiscal du crédit d'impôt forestier	
Prendre des mesures pour que la portée et l'étendue du travail de même que les conclusions des vérifications soient documentées afin de vérifier efficacement l'admissibilité des dépenses et des sociétés en fonction des risques.	Revenu Québec a déterminé les documents et les feuilles de travail devant être consignés au dossier du contribuable pour démontrer que la vérification a été effectuée et que les crédits demandés concernent des dépenses admissibles présentées par des sociétés admissibles. Ainsi, Revenu Québec s'assure que toute la preuve documentaire nécessaire est consignée au dossier.
S'assurer qu'une supervision adéquate du travail des vérificateurs est exercée afin de veiller à ce que les instructions de travail soient suivies et que les montants versés en crédit d'impôt respectent les critères d'admissibilité.	Revenu Québec s'assure systématiquement que l'admissibilité des dépenses relatives au crédit d'impôt est vérifiée dans son ensemble et appuyée par les autorisations exigées du supérieur et que les dossiers comportent les traces de révision. À cet effet, des rappels sont effectués auprès des membres du personnel afin qu'ils respectent les instructions de travail en vigueur. Revenu Québec procède trimestriellement à la validation d'un échantillonnage de dossiers afin de s'assurer que les instructions de travail sont intégralement respectées.
Prévoir des mécanismes de coordination continus entre Revenu Québec et le ministère des Ressources naturelles et de la Faune afin d'assurer un traitement efficient et efficace des demandes de crédit d'impôt forestier.	Revenu Québec et le MRNF ont établi un processus de confirmation des attestations et des révocations produites par le MRNF ainsi que les modalités de transmission.

PARTIE 4

ÉTATS FINANCIERS

ACTIVITÉS DE NATURE ADMINISTRATIVE

ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR
LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU



La présente partie renferme les états financiers de Revenu Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2012 et les soldes d'ouverture au 1er avril 2011 :

- États financiers des activités de nature administrative
  - Revenus provenant du Fonds relatif à l'administration fiscale
  - Revenus autonomes de Revenu Québec
  - Traitement, avantages sociaux et dépenses de fonctionnement de Revenu Québec
- États financiers des activités administrées pour le Fonds consolidé du revenu
  - Revenus d'impôt des particuliers et des sociétés
  - Revenus de taxes
  - Dépense pour créances douteuses relative aux revenus fiscaux

Les états financiers sont présentés pour la première fois dans le rapport annuel de gestion de Revenu Québec, en raison de la transformation de l'organisation en agence le 1er avril 2011. Ainsi, ils contiennent un bilan d'ouverture au 1er avril 2011.

Chaque état financier est accompagné d'un rapport de la direction et d'un rapport de l'auditeur indépendant, le Vérificateur général du Québec. Le rapport de l'auditeur indépendant qui accompagne les états financiers des activités de nature administrative fait état d'une opinion d'audit assortie d'une réserve, car les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés, présentées à la note 18 (page 133), n'ont pas pu être auditées en date du rapport. Ces données n'ont toutefois pas été consolidées avec celles présentées aux états financiers. Des efforts sont présentement déployés pour combler les retards dans la production des états financiers des biens non réclamés qui permettront, à terme, de corriger la situation.

ÉTATS FINANCIERS

ACTIVITÉS DE NATURE ADMINISTRATIVE

POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012
ET LES SOLDES D'OUVERTURE AU 1er AVRIL 2011

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 118
Rapport de l'auditeur indépendant 119
État des résultats et de l'excédent cumulé 120
État de la situation financière 121
État de la variation de la dette nette 122
État des flux de trésorerie 123
Notes complémentaires 124

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités de nature administrative, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés selon des méthodes comptables qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Tel que décrit à la note 18, les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés n'ont pu être auditées en date du présent rapport. L'information financière contenue ailleurs au rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

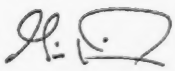
Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation de l'Agence du revenu du Québec procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification qui examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités de nature administrative, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion avec réserve. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

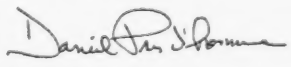
Le président-directeur général,



Gilles Paquin

Québec, le 6 décembre 2012

Le vice-président et directeur général de la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche,



Daniel Prud'homme

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative), qui comprennent les états de la situation financière au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2012, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

FONDEMENT DE L'OPINION AVEC RÉSERVE

Les données des opérations fiduciaires relatives à l'administration provisoire des biens non réclamés aux 31 décembre 2010 et 2011, présentées à la note 18, n'ont pu être auditées car je n'ai pas été en mesure d'obtenir les éléments probants suffisants et appropriés concernant ces données en date du présent rapport. Par conséquent, je n'ai pu déterminer si les montants en cause auraient dû faire l'objet d'ajustements.

OPINION AVEC RÉSERVE

À mon avis, à l'exception des incidences éventuelles du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Québec (activités de nature administrative) au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos le 31 mars 2012, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 6 décembre 2012

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

De l'exercice initial de douze mois clos le 31 mars 2012

	Budget	2012
	$	$
REVENUS		
Contributions du Fonds relatif à l'administration fiscale (note 3)	810 000 000	776 687 756
Tarification de services au gouvernement du Canada	145 900 000	146 757 075
Tarifications fiscale et alimentaire	51 000 000	61 017 981
Tarification de services à des ministères et organismes provinciaux	44 676 000	46 588 888
Honoraires pour l'administration des biens non réclamés	2 625 000	6 545 306
Revenus d'intérêts (note 7)	–	4 629 762
Contributions du gouvernement du Canada	–	936 112
Contribution du Secrétariat du Conseil du trésor	–	286 515
Autres revenus	–	1 265 108
	1 054 201 000	**1 044 714 503**
CHARGES		
Traitement et avantages sociaux	677 361 000	654 155 056
Loyer	58 817 150	58 431 250
Services professionnels et techniques	43 176 795	46 572 157
Poste et messagerie	25 617 350	25 793 925
Utilisation des serveurs gouvernementaux	24 310 300	21 607 319
Entretien des infrastructures technologiques	15 920 000	10 759 417
Télécommunications	9 385 411	9 354 582
Déplacements	16 415 356	11 214 937
Abonnements et fournitures	14 775 336	10 922 957
Frais d'intérêts et autres frais de financement (note 4)	4 283 800	11 408 906
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	–	2 101 632
Contributions aux restaurateurs	78 000 000	47 803 374
Contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif	2 087 000	1 870 081
Contributions au Fonds des pensions alimentaires	1 000 000	1 175 608
Amortissement des immobilisations corporelles	69 185 189	75 421 857
Autres dépenses	13 866 313	1 369 539
	1 054 201 000	**989 962 597**
EXCÉDENT ANNUEL	–	**54 751 906**
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	56 115 744	56 115 744
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	**56 115 744**	**110 867 650**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

	31 mars 2012	1er avril 2011
	$	$
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 5)	27 317 595	52 357 661
Débiteurs (note 6)	37 669 334	20 212 842
Effets à recevoir du gouvernement du Québec (note 7)	153 182 138	148 552 376
Frais reportés liés aux emprunts	936 001	–
	219 105 068	**221 122 879**
PASSIFS		
Emprunt temporaire (note 8)	–	275 117 734
Créditeurs et charges à payer (note 9)	91 793 425	84 453 997
Effet à payer au Fonds des pensions alimentaires, sans intérêt ni modalité de remboursement	3 498 264	3 498 264
Revenus reportés (note 10)	45 768 421	52 541 913
Dettes (note 11)	246 308 898	–
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés (note 12)	149 937 311	141 851 797
	537 306 319	**557 463 705**
DETTE NETTE	**(318 201 251)**	**(336 340 826)**
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 14)	411 968 444	377 672 000
Stocks de fournitures	11 753 231	11 464 135
Frais payés d'avance	5 347 226	3 320 435
	429 068 901	**392 456 570**
EXCÉDENT CUMULÉ	**110 867 650**	**56 115 744**

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)
ÉVENTUALITÉS (note 16)
OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE (note 18)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

De l'exercice initial de douze mois clos le 31 mars 2012

	Budget	2012
	$	$
EXCÉDENT ANNUEL	–	54 751 906
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(130 000 000)	(111 845 661)
Amortissement des immobilisations corporelles	69 185 189	75 421 857
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	–	2 101 632
Produit de disposition des immobilisations corporelles	–	25 728
	(60 814 811)	**(34 296 444)**
Variation due aux stocks de fournitures	–	(289 096)
Variation due aux frais payés d'avance	–	(2 026 791)
	–	**(2 315 887)**
DIMINUTION (AUGMENTATION) DE LA DETTE NETTE	**(60 814 811)**	**18 139 575**
DETTE NETTE AU DÉBUT	(336 340 826)	(336 340 826)
DETTE NETTE À LA FIN	**(397 155 637)**	**(318 201 251)**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice initial de douze mois clos le 31 mars 2012

	2012 $
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT	
Excédent annuel	54 751 906
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :	
Amortissement des immobilisations corporelles	75 421 857
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	2 101 632
	132 275 395
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement :	
Débiteurs	(17 456 492)
Effets à recevoir du gouvernement du Québec	(4 629 762)
Frais reportés liés aux emprunts	(936 001)
Créditeurs et charges à payer	7 339 428
Revenus reportés	(6 773 492)
Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés	8 085 514
Stocks de fournitures	(289 096)
Frais payés d'avance	(2 026 791)
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	**115 588 703**
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS EN IMMOBILISATIONS	
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	25 728
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(111 845 661)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissements en immobilisations	**(111 819 933)**
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	
Augmentation des dettes	119 944 790
Dettes remboursées	(148 753 626)
FLUX DE TRÉSORERIE UTILISÉS POUR LES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	**(28 808 836)**
DIMINUTION NETTE DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**(25 040 066)**
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	52 357 661
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 5)	**27 317 595**
Intérêts versés	5 495 358
Intérêts reçus	–

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

1. CONSTITUTION ET OBJET

L'Agence du revenu du Québec (l'Agence) est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Québec* (L.R.Q., chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1er avril 2011. L'Agence a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée ainsi que de lui fournir l'appui nécessaire pour s'acquitter de toute autre responsabilité qui lui est confiée par une loi, un règlement, un décret, un arrêté ou une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économiques et sociales du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Puisqu'elle est mandataire de l'État, l'Agence n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

Au 1er avril 2011 et en accord avec sa loi constitutive, l'Agence a acquis les actifs et assume les passifs suivants :

- Les biens meubles à l'usage du ministère du Revenu au 31 mars 2011, à l'exception des biens appartenant à la Société immobilière du Québec et des biens à l'usage du ministère du Revenu en vertu d'un contrat de location;
- Les actifs, incluant les surplus accumulés, et les passifs du Fonds de perception existants le 31 mars 2011. Les responsabilités découlant des emprunts effectués et des avances consenties ainsi que des contrats et des ententes conclus par le ministre, à titre de gestionnaire du Fonds, aux fins des activités du Fonds, existants le 31 mars 2011, sont également transférées à l'Agence;
- Les actifs, incluant les surplus accumulés, et les passifs du Fonds des technologies de l'information et du Fonds de fourniture de biens ou de services du ministère du Revenu, existants le 31 mars 2011.

L'Agence a également acquis au 1er avril 2011, à leur valeur nette comptable, les actifs et les passifs de nature administrative du ministère du Revenu et du Fonds des pensions alimentaires existants le 31 mars 2011.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

ÉTATS FINANCIERS

L'Agence publie deux jeux d'états financiers : l'un pour les activités propres de l'Agence (soit les activités de nature administrative) et l'autre pour les activités qu'elle administre pour le Fonds consolidé du revenu.

Le but des présents états financiers est de fournir l'information sur les activités de nature administrative de l'Agence.

BASE DE PRÉSENTATION

Aux fins de la préparation de ses états financiers, l'Agence se conforme aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public édictées dans le *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source première de principes comptables généralement reconnus, en l'absence de directives pertinentes dans le *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public*, doit être cohérente avec ce dernier.

PÉRIMÈTRE COMPTABLE

Les opérations relatives aux biens détenus en fiducie par le Fonds des pensions alimentaires (partie fiduciaire) et par les biens non réclamés sont détaillées à la note 18 et sont exclues du périmètre comptable de l'Agence.

ESTIMATIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers de l'Agence, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures estimations faites par la direction.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la provision pour congés de maladie et la durée de vie utile des immobilisations corporelles.

REVENUS

Les revenus sont comptabilisés dans l'année financière au cours de laquelle ont lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu.

Les revenus de tarification sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :
- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- Les services ont été rendus;
- Le tarif est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les contributions affectées sont reportées et constatées à titre de revenus de l'exercice au cours duquel les dépenses connexes sont engagées. Les contributions afférentes à l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisées comme contributions reportées et sont virées aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations corporelles afférentes.

Les revenus d'intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

CHARGES

Les charges comprennent le coût des biens consommés et des services obtenus au cours de l'année financière, y compris l'amortissement annuel du coût des immobilisations.

Les transferts de droit aux restaurateurs, les contributions relatives au programme transitoire de compensation financière pour les personnes âgées vivant en résidence ou en logement locatif et les contributions au Fonds des pensions alimentaires sont comptabilisés dans l'année financière au cours de laquelle surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où les transferts ont été autorisés et lorsque les bénéficiaires ont satisfait aux critères d'admissibilité.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie se composent de l'encaisse et de l'avance au Fonds consolidé du revenu.

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés initialement au coût et ramenés à la valeur de recouvrement au moyen d'une provision pour créances douteuses, le cas échéant. La variation annuelle de cette provision est imputée aux charges de l'exercice.

PASSIFS

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementales étant donné que l'Agence ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Provision pour congés de maladie, vacances et autres congés rémunérés

Les obligations découlant des vacances et autres congés rémunérés dus aux employés de l'Agence sont comptabilisées au coût à titre de passif. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

Les obligations à long terme découlant de congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle triennale (mise à jour annuellement) selon les hypothèses les plus probables déterminées par l'Agence. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondants qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

ACTIFS NON FINANCIERS

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

- Bâtiment (améliorations locatives) : selon la durée restante du bail, maximum de 10 ans;
- Matériel et équipement : de 3 à 10 ans;
- Développement informatique : de 5 à 10 ans.

Les immobilisations en cours de développement sont amorties lorsque l'immobilisation corporelle (ou une de ses composantes significatives) est terminée et prête à être mise en service.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de l'Agence de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise de valeur n'est constatée.

Stocks de fournitures

Les stocks se composent de fournitures qui seront consommées dans le cours normal des opérations au cours de la ou des prochaines années financières. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette.

3. CONTRIBUTIONS DU FONDS RELATIF À L'ADMINISTRATION FISCALE

L'article 56 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Québec* institue, au ministère des Finances, le Fonds relatif à l'administration fiscale (FRAF), dont l'objet est de rétribuer, sauf dans les cas où une rétribution est autrement prévue, les services que l'Agence rend au ministre. Cette rétribution a été établie à 685 000 000 $ en vertu du décret # 351-2011 pour l'exercice 2011-2012. À cette somme s'ajoute un montant égal aux subventions payables aux restaurateurs en vertu du Programme de subvention aux restaurateurs pour l'implantation des modules d'enregistrement des ventes, pour un montant maximal de 78 000 000 $. Toutefois, un compte à payer aux restaurateurs de 3 115 618 $ comptabilisé en fin d'exercice n'a pas été rétribué.

De plus, le FRAF a versé à l'Agence, en vertu du décret # 830-2011, un montant de 47 000 000 $ pour financer des projets spécifiques de lutte contre l'évasion fiscale.

	31 mars 2012
	$
Contributions pour les :	
Opérations courantes	685 000 000
Projets spécifiques	47 000 000
Subventions aux restaurateurs	44 687 756
	776 687 756

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

4. FRAIS D'INTÉRÊTS ET AUTRES FRAIS DE FINANCEMENT

	31 mars 2012
	$
Intérêts sur les dettes	5 990 400
Intérêts sur la provision pour congés de maladie	4 934 000
Frais de gestion et frais d'émission de l'emprunt	484 506
	11 408 906

5. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	31 mars 2012	1er avril 2011
	$	$
Encaisse	258 960	473 410
Avance au Fonds consolidé du revenu*	27 058 635	51 884 251
	27 317 595	**52 357 661**

* L'avance au Fonds consolidé du revenu ne porte pas intérêt et n'a aucune modalité d'encaissement.

6. DÉBITEURS

	31 mars 2012	1er avril 2011
	$	$
Gouvernement du Québec	10 674 977	7 379 655
Gouvernement du Canada	20 801 320	8 319 131
Autres	6 193 037	4 514 056
	37 669 334	**20 212 842**

Les débiteurs sont sans intérêt ni modalité d'encaissement.

7. EFFETS À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	31 mars 2012	1er avril 2011
	$	$
Transfert des actifs et passifs du ministère du Revenu à l'Agence	8 754 607	8 754 607
Transfert de la provision pour vacances et autres congés rémunérés à l'égard des employés transférés à l'Agence	70 824 984	70 824 984
Transfert de la part du Fonds des congés de maladie accumulés à l'Agence	73 602 547	68 972 785
	153 182 138	**148 552 376**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

7. EFFETS À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (SUITE)

Les effets à recevoir du gouvernement du Québec sont sans intérêt ni modalité d'encaissement. L'effet à recevoir au montant de 73 602 547 $ (68 972 785 $ au 1er avril 2011) est pour compenser l'Agence relativement au transfert des banques de congés de maladie au 1er avril 2011. Cet effet à recevoir sera réglé dès que la loi permettra le transfert de la part du Fonds des congés de maladie accumulés à l'Agence. Ce montant comprend des intérêts de 4 629 762 $ qui ont été consentis pour l'exercice financier 2011-2012.

8. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le ministre des Finances peut avancer, à même le Fonds consolidé du revenu, des sommes dont le capital global en cours, à un moment donné, ne peut excéder 35 000 000 $ pour pallier à des manques temporaires de liquidités. Ces avances sont sans intérêt et viendraient à échéance au plus tard le 31 mai 2014. Cette facilité de crédit était inutilisée aux 31 mars 2012 et 1er avril 2011.

L'Agence avait une marge de crédit autorisée de 290 000 000 $ auprès du Fonds de financement, portant intérêts au taux des acceptations bancaires à 1 mois majoré de 0,30 % échéant le 30 septembre 2011 et sans modalité de remboursement. Au 1er avril 2011, le solde de cette marge de crédit était de 275 117 734 $ et a été remboursé au cours de l'exercice par l'émission de l'emprunt auprès du Fonds de financement et de billets à payer présentés à la note 11. Cette opération, qui n'a pas eu d'incidence sur les flux monétaires de l'Agence, n'est pas présentée à l'état des flux de trésorerie.

9. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	31 mars 2012	1er avril 2011
	$	$
Créditeurs et charges à payer	57 584 686	62 904 710
Traitement et avantages sociaux à payer	34 208 739	21 549 287
	91 793 425	**84 453 997**

10. REVENUS REPORTÉS

	Développement informatique	Autre	31 mars 2012	1er avril 2011
	$	$	$	$
Gouvernement du Québec	12 214 134	–	12 214 134	13 232 905
Gouvernement du Canada	28 187 584	880 879	29 068 463	34 178 851
Autres	4 485 824	–	4 485 824	5 130 157
	44 887 542	**880 879**	**45 768 421**	**52 541 913**

La variation des revenus reportés au cours de l'exercice se détaille comme suit :

	31 mars 2012
	$
Solde au début	52 541 913
Sommes reçues au cours de l'exercice	1 940 214
Sommes constatées à titre de revenu de l'exercice	(8 713 706)
Solde à la fin	**45 768 421**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

11. DETTES

	31 mars 2012	1er avril 2011
	$	$
Billets à payer au Fonds de financement portant intérêt à des taux de 1,25 % et 1,26 % et échéant le 20 avril 2012	84 442 436	–
Emprunt auprès du Fonds de financement d'une valeur nominale de 202 929 647 $, portant intérêt au taux de 3,67 %, échéant le 31 mars 2021 et remboursable par versements mensuels dégressifs en capital*	161 866 462	–
	246 308 898	**–**

* Les versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices financiers et des exercices subséquents se détaillent comme suit

	$
2013	129 032 196
2014	32 220 375
2015	24 636 836
2016	17 921 519
2017	13 647 825
2018 et suivants	28 850 147
	246 308 898

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS

	Congés de maladie avant gains et pertes actuariels non amortis	Gains (pertes) actuariels non amortis	Congés de maladie (au net)	Vacances et autres congés rémunérés	Total
	$	$	$	$	$
Solde au début	76 825 991	(7 853 206)	68 972 785	72 879 012	141 851 797
Coût des droits des prestations acquis	3 708 000	–	3 708 000	9 677 840	13 385 840
Intérêts	4 934 000	–	4 934 000	–	4 934 000
Amortissement de la perte actuarielle	–	1 116 202	1 116 202	–	1 116 202
Prestations versées	(7 355 996)	–	(7 355 996)	–	(7 355 996)
Transferts	(1 893 940)	–	(1 893 940)	(2 100 592)	(3 994 532)
	76 218 055	**(6 737 004)**	**69 481 051**	**80 456 260**	**149 937 311**

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS (SUITE)

Provision pour congés de maladie

Description

L'Agence dispose d'un programme d'accumulation de congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par l'Agence.

Ce programme fera l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement dès que la loi permettra le transfert d'une partie du Fonds des congés de maladie accumulés à l'Agence. Conséquemment, un effet à recevoir du gouvernement du Québec a été comptabilisé en contrepartie de la provision pour congés de maladie transférée du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Accumulation des journées de maladie

L'attribution des journées de maladie est habituellement d'une journée par mois pour les employés réguliers (soit 12 jours par année). Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Il n'y a donc pas d'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi ou décès.

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 % d'un maximum de 132 jours.

À la retraite, les individus ont aussi le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % d'un maximum de 132 jours, mais ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées en préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi, un jour à la fois, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Évaluations actuarielles et estimations subséquentes

La valeur des obligations relatives aux droits et prestations acquis établie entre deux évaluations actuarielles fait l'objet d'extrapolation. La valeur au 31 mars 2012 de ces obligations a été établie à partir d'une évaluation actuarielle en date du 1er avril 2011 pour les congés de maladie.

La valeur des obligations relatives aux droits et prestations acquis est évaluée selon les hypothèses économiques les plus probables.

Principales hypothèses économiques à long terme utilisées au 31 mars 2012 et 1er avril 2011

Taux d'inflation	2,10 %
Progression des salaires, nette d'inflation	0,50 %
Taux d'actualisation	7,25 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	7,5 ans

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE, VACANCES ET AUTRES CONGÉS RÉMUNÉRÉS (SUITE)

Provision pour vacances et autres congés rémunérés

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances et autres congés rémunérés n'est jugé nécessaire puisque l'Agence estime que ceux-ci seront pris dans l'exercice suivant.

13. RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de l'Agence participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement du Québec et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite de prestations supplémentaires de l'administration supérieure (RRAS) et au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2012, les taux de cotisation de l'Agence au RREGOP, au RRAS et au RRPE ont augmenté de 8,69 % à 8,94 %, de 11,54 % à 12,30 % et de 11,54 % à 12,30 % respectivement.

Les cotisations de l'Agence imputées aux charges de l'exercice s'élèvent à 32 507 214 $. Les obligations de l'Agence envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

14. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Bâtiment	Matériel et équipement	Développement informatique en cours	Développement informatique	Total
	$	$	$	$	$
Coût					
Solde au début	10 980 279	39 468 229	83 288 950	243 934 542	377 672 000
Acquisitions	2 753 703	29 229 075	79 862 883	–	111 845 661
Dispositions	(37 360)	(448 553)	–	(2 471 477)	(2 957 390)
Immobilisations en cours capitalisées	–	–	(126 887 105)	126 887 105	–
Solde à la fin	**13 696 622**	**68 248 751**	**36 264 728**	**368 350 170**	**486 560 271**
Amortissement cumulé					
Amortissement	1 469 185	14 645 042	–	59 307 630	75 421 857
Dispositions	(34 969)	(23 206)	–	(771 855)	(830 030)
Solde à la fin	**1 434 216**	**14 621 836**	**–**	**58 535 775**	**74 591 827**
Valeur comptable nette à la fin	**12 262 406**	**53 626 915**	**36 264 728**	**309 814 395**	**411 968 444**

Les immobilisations au 1er avril 2011 résultent de transferts de ressources provenant d'entités abolies ou restructurées. Ces immobilisations ont été transférées à leur valeur comptable nette.

Au cours de l'exercice, des frais financiers de 641 428 $ ont été capitalisés dans le coût des immobilisations.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Baux et contrats de location

L'Agence s'est engagée, en vertu de différents baux et contrats de location relativement à des bâtiments et des photocopieurs, à verser une somme totale de 64 513 987 $ s'échelonnant jusqu'en 2015.

Autres

L'Agence a également contracté d'autres engagements concernant des services professionnels, des services d'entretien et d'acquisition d'immobilisations pour un montant total de 111 008 740 $.

Les engagements pour les prochains exercices se répartissent comme suit :

	Baux et contrats de location	Autres	Total
	$	$	$
2013	61 735 104	73 491 986	135 227 090
2014	1 394 586	25 453 968	26 848 554
2015	1 384 297	8 535 215	9 919 512
2016	–	3 527 571	3 527 571
	64 513 987	**111 008 740**	**175 522 727**

16. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, l'Agence est exposée à diverses réclamations et poursuites judiciaires en dommages et intérêts. Les réclamations pour lesquelles un montant a été établi totalisent 74 356 397 $. Le dénouement de ces litiges étant incertain, la perte éventuelle que l'Agence pourrait devoir assumer ne peut être déterminée. L'Agence inscrit une provision à l'égard d'une réclamation, dans la rubrique « créditeurs et charges à payer », seulement lorsqu'il est probable que celle-ci entraînera un débours et qu'une estimation raisonnable de la somme à verser peut en être faite.

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, l'Agence est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. L'Agence n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011

18. OPÉRATIONS EXERCÉES À TITRE DE FIDUCIAIRE

Les opérations fiduciaires qu'exerce l'Agence incluent le Fonds des pensions alimentaires et les biens non réclamés. Ces biens sont confiés à l'Agence, qui doit les administrer selon les dispositions contractuelles ou légales applicables. Ces biens sont détenus et administrés par l'Agence au profit des bénéficiaires et au nom de ceux-ci.

	2012				2011
	Actifs	Passifs	Avoir net	Augmention (diminution) de l'avoir cumulé	Avoir net
	$	$	$	$	$
Fonds des pensions alimentaires[1]	230 962 973	230 962 973	–	–	–
Biens non réclamés[2]	132 808 318	98 335 561	34 472 757	(15 744 392)	50 217 149
	363 771 291	**329 298 534**	**34 472 757**	**(15 744 392)**	**50 217 149**

(1) Selon les états financiers au 31 mars 2012.
(2) Selon les états financiers au 31 décembre 2011.

ÉTATS FINANCIERS

ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012
ET LES SOLDES D'OUVERTURE AU 1er AVRIL 2011

TABLE DES MATIÈRES

Rapport de la direction 136
Rapport de l'auditeur indépendant 137
État des revenus et charges administrés pour le Fonds consolidé du revenu 138
État des actifs et passifs administrés pour le Fonds consolidé du revenu 139
État des flux de trésorerie administrés pour le Fonds consolidé du revenu 140
Notes complémentaires - activités administrées pour le Fonds consolidé du revenu 141

RAPPORT DE LA DIRECTION

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités administrées pour le Fonds consolidé du revenu, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Ces états financiers sont préparés conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires. L'information financière contenue ailleurs au rapport annuel de gestion est conforme aux présents états financiers.

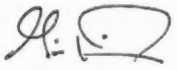
Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fiabilité des états financiers, la direction de l'Agence du revenu du Québec maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation de l'Agence du revenu du Québec procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes.

L'Agence du revenu du Québec reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification qui examine les états financiers, rencontre le Vérificateur général du Québec et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de l'Agence du revenu du Québec pour les activités administrées pour le Fonds consolidé du revenu, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

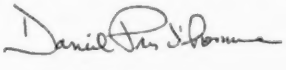
Le président-directeur général,



Gilles Paquin

Québec, le 6 décembre 2012

Le vice-président et directeur général de la Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche,



Daniel Prud'homme

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

RAPPORT SUR LES ÉTATS FINANCIERS

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le Fonds consolidé du revenu qui comprennent l'état des actifs et des passifs administrés pour le Fonds consolidé du revenu au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011, l'état des revenus et charges administrés et l'état des flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos le 31 mars 2012, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires. L'information financière a été préparée par la direction selon les méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION POUR LES ÉTATS FINANCIERS

La direction de l'Agence du revenu du Québec est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux méthodes comptables décrites dans la note 2 des notes complémentaires, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

RESPONSABILITÉ DE L'AUDITEUR

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mes audits. J'ai effectué mes audits selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus dans le cadre de mes audits sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

OPINION

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle des actifs et des passifs administrés pour le Fonds consolidé du revenu au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011, ainsi que des revenus et charges administrés et des flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos le 31 mars 2012, conformément aux méthodes comptables décrites à la note 2 des notes complémentaires.

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE ET RESTRICTION À L'UTILISATION

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 des notes complémentaires. Cette note décrit la portée des présents états financiers et les méthodes comptables utilisées pour faire rapport sur les activités administrées par l'Agence du revenu du Québec pour le Fonds consolidé du revenu. En conséquence, il est possible que les états financiers ne puissent se prêter à un usage autre.

Le vérificateur général du Québec par intérim,.

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA
Québec, le 6 décembre 2012

ÉTAT DES REVENUS ET CHARGES ADMINISTRÉS POUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Pour l'exercice clos le 31 mars 2012
(en milliers de dollars)

	2012
REVENUS ADMINISTRÉS	
Impôt sur le revenu et les biens	
Impôt sur le revenu des particuliers (note 4)	19 398 069
Impôt des sociétés (note 4)	4 051 439
	23 449 508
Taxes à la consommation	
Vente	13 455 469
Carburants	17 380
Tabac	801 601
Boissons alcooliques	439 606
	14 714 056
Droits et permis	
Droits et permis	**54 642**
Revenus divers	
Intérêts	406 707
Amendes, pénalités et confiscations	248 410
Autres	43 372
	698 489
Total des revenus administrés	**38 916 695**
CHARGES ADMINISTRÉES	
Créances douteuses	870 900
Total des charges administrées	**870 900**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES ACTIFS ET PASSIFS ADMINISTRÉS POUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011
(en milliers de dollars)

	31 mars 2012	1er avril 2011
ACTIFS ADMINISTRÉS		
Fonds en caisse	219 466	252 038
Débiteurs (note 5)	9 058 642	7 671 156
	9 278 108	**7 923 194**
PASSIFS ADMINISTRÉS		
Créditeurs (note 6)	5 536 672	5 430 659
Comptes d'accord de perception fiscale (note 7)	966 530	2 125 134
	6 503 202	**7 555 793**
SOMME NETTE À PAYER AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (note 8)	**2 774 906**	**367 401**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gilles Paquin
Président-directeur général

Florent Gagné
Président du conseil d'administration

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE ADMINISTRÉS POUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Pour l'exercice clos le 31 mars 2012
(en milliers de dollars)

	2012
Total des revenus administrés	38 916 695
Total des charges administrées	(870 900)
Variation des actifs et passifs administrés :	
Fonds en caisse	32 572
Débiteurs	(1 387 486)
Créditeurs	106 013
Comptes d'accord de perception fiscale	(1 158 604)
SOMMES NETTES DÉPOSÉES AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (note 8)	**35 638 290**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES - ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011
(en milliers de dollars)

1. POUVOIRS ET OBJECTIFS

L'Agence du revenu du Québec (l'Agence) est une personne morale, mandataire de l'État, constituée en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Québec* (L.R.Q., chapitre A-7.003) entrée en vigueur le 1er avril 2011. L'Agence a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité lui est confiée ainsi que de lui fournir l'appui nécessaire pour s'acquitter de toute autre responsabilité qui lui est confiée par une loi, un règlement, un décret, un arrêté ou une entente. Elle perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économiques et sociales du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de sa mission, l'Agence a pour fonctions :

- D'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics;
- D'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- D'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- De tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et d'administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises;
- De recommander au gouvernement des modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE ET BUT DES ÉTATS FINANCIERS

Aux fins des rapports financiers, l'Agence du revenu du Québec publie deux jeux d'états financiers : l'un pour les activités propres de l'Agence, soit les activités de nature administrative, et l'autre pour les activités qu'elle administre pour le Fonds consolidé du revenu du Québec.

Le but des présents états financiers est de fournir de l'information portant sur la portion des revenus d'impôt, de taxes et de droits et permis administrés par l'Agence qui sert au financement des services publics du gouvernement du Québec et qui constituent des revenus pour le Fonds consolidé du revenu. Les états financiers présentent également les éléments d'actifs et de passifs administrés par l'Agence pour le Fonds consolidé du revenu en date de fin d'exercice. En sus de ces revenus, l'Agence perçoit des sommes pour différentes entités du gouvernement et pour le gouvernement du Canada appelés les comptes d'accord de perception fiscale. La note 7 présente de l'information sur ces sommes perçues mais non remises à ces entités en fin d'exercice.

Aux termes de l'article 68 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Québec*, l'Agence applique les conventions comptables employées dans l'établissement des états financiers consolidés du gouvernement du Québec. Les méthodes comptables énoncées dans les états financiers des activités administrées pour le Fonds consolidé du revenu ne donnent lieu à aucune différence significative par rapport aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

NOTES COMPLÉMENTAIRES - ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011
(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

REVENUS ADMINISTRÉS

Les revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire dans l'année financière au cours de laquelle ont eu lieu les opérations ou les faits leur donnant lieu. Les revenus non perçus à la fin de l'année financière et les remboursements qui ne sont pas encore émis sont comptabilisés sur la base d'estimations établies à partir des transactions qui seront réalisées dans les trois mois qui suivent la fin de l'année financière. Les revenus qu'il serait trop difficile de mesurer avant leur encaissement sont comptabilisés au moment de la réception des fonds.

Plus spécifiquement :

- Les revenus provenant de l'impôt sur le revenu des particuliers sont constatés lorsque le contribuable a gagné le revenu qui est assujetti à l'impôt.
- Les revenus provenant de l'impôt des sociétés sont comptabilisés au moment de la réception des fonds, car les sommes à recevoir ou à rembourser ne peuvent être estimées avec précision. En effet, les revenus imposables des sociétés sont très variables d'une année à l'autre et le délai de production des déclarations des sociétés ne permet pas d'obtenir l'information à temps pour établir les ajustements à l'égard des revenus à la date de clôture des états financiers. Un ajustement est fait pour tenir compte des avis de cotisation émis avant la fin de l'année financière.
- Les revenus provenant des taxes à la consommation sont constatés au moment de la vente des produits ou de la prestation des services, déduction faite des crédits de taxes.
- Les revenus fiscaux ne tiennent pas compte d'estimations concernant des taxes ou des impôts dus sur des revenus non déclarés. Ces montants seront comptabilisés lors de l'émission de cotisations, à la suite de travaux de vérification ou de la production de déclarations par les contribuables.
- Les revenus de droits et permis, pénalités et autres revenus sont constatés lorsqu'ils sont exigibles.
- La comptabilisation des intérêts créditeurs cesse lorsque leur recouvrement ou celui du capital n'est pas certain.

ACTIFS FINANCIERS

Fonds en caisse

Les fonds en caisse représentent les montants reçus par l'Agence au 31 mars mais non déposés au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec.

Débiteurs

Les débiteurs sont comptabilisés au coût et ramenés à la valeur de recouvrement nette au moyen d'une provision pour créances douteuses. La variation annuelle de cette provision est imputée en charge.

3. INCERTITUDE RELATIVE À LA MESURE

La préparation des états financiers exige de la direction de l'Agence de réaliser des estimations et d'établir des hypothèses pour évaluer et inscrire certains éléments d'actif, de passif, de revenu et de charge. Ces estimations reposent sur les données disponibles les plus fiables et les hypothèses les plus probables du moment et font appel au jugement rigoureux de la direction. Ces estimations sont réévaluées annuellement selon les nouvelles données disponibles. La valeur de la provision pour créances douteuses peut varier en raison des écarts entre les hypothèses retenues pour évaluer la probabilité de recouvrement et le montant recouvré.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011
(en milliers de dollars)

4. IMPÔT SUR LE REVENU ET LES BIENS

Les revenus provenant de l'impôt sur le revenu et les biens sont inscrits une fois déduites les sommes présentées ci-dessous.

	2012
Impôt sur le revenu des particuliers	
Crédits d'impôt remboursables	
Soutien aux enfants	2 143 857
Solidarité*	1 089 998
Frais de garde d'enfants	425 920
Maintien à domicile d'une personne âgée	289 578
Aidant naturel	49 599
Épargne-études	48 100
Prime au travail	364 630
Frais médicaux	47 659
Autres	53 446
	4 512 787
Impôt des sociétés	
Crédits d'impôt remboursables	
Recherche scientifique et développement expérimental	539 712
Création d'emplois dans une région désignée	85 397
Construction de chemins d'accès et de ponts d'intérêt public	234 679
Production cinématographique	152 394
Ressources	122 886
Déclaration de pourboires	61 373
Investissement	94 455
Titres multimédias	80 095
Affaires électroniques	199 533
Autres	176 783
	1 747 307
	6 260 094

* À compter du 1er juillet 2011, le nouveau crédit d'impôt pour solidarité intègre le remboursement d'impôts fonciers, le crédit d'impôt pour taxe de vente et le crédit pour les particuliers habitant un village nordique.

Par ailleurs, l'impôt sur le revenu des particuliers et l'impôt des sociétés ont été réduits respectivement de 640 millions de dollars et de 160 millions de dollars, soit les sommes versées au Fonds relatif à l'administration fiscale conformément à l'article 57 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Québec*.

NOTES COMPLÉMENTAIRES - ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011
(en milliers de dollars)

5. DÉBITEURS

	31 mars 2012	1er avril 2011
Agents et mandataires		
Impôt sur le revenu et les biens	1 037 000	1 060 000
Taxes à la consommation	3 169 000	2 121 000
	4 206 000	**3 181 000**
Créances		
Impôt sur le revenu et les biens	3 449 404	3 186 513
Taxes à la consommation	1 019 022	1 043 075
Droits et permis	1 742	1 627
Revenus divers et autres	104 087	109 798
	4 574 255	4 341 013
Provision pour créances douteuses	(1 957 275)	(1 951 617)
	2 616 980	**2 389 396**
Comptes débiteurs estimés - comptabilité d'exercice		
Impôt sur le revenu et les biens	2 189 662	2 071 760
Taxes à la consommation	46 000	29 000
	2 235 662	**2 100 760**
	9 058 642	**7 671 156**

6. CRÉDITEURS

	31 mars 2012	1er avril 2011
Impôts et taxes à rembourser		
Impôt sur le revenu et les biens	3 669 403	3 806 275
Taxes à la consommation	1 867 269	1 624 384
	5 536 672	**5 430 659**

NOTES COMPLÉMENTAIRES – ACTIVITÉS ADMINISTRÉES POUR LE FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Au 31 mars 2012 et au 1er avril 2011
(en milliers de dollars)

7. COMPTES D'ACCORD DE PERCEPTION FISCALE

Les comptes d'accord de perception fiscale représentent les sommes perçues pour d'autres entités, en vertu d'un programme de perception et de redistribution ou d'ententes particulières, mais non redistribuées au 31 mars.

	31 mars 2012	1er avril 2011
Fonds de financement des établissements de santé et de services sociaux	226 093	23 015
Fonds de l'assurance médicaments	135 118	133 099
Fonds des réseaux de transport terrestre	375 487	1 713 837
Gouvernement du Canada	138 051	377 322
Régie des rentes du Québec	43 725	(88 691)
Autres	48 056	(33 448)
	966 530	**2 125 134**

8. SOMME NETTE À PAYER AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

La somme nette à payer au Fonds consolidé du revenu du Québec est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts et taxes non encaissés et/ou déposés au Fonds consolidé du revenu) et les passifs administrés que l'Agence doit payer à même le Fonds consolidé du revenu.

Les sommes nettes déposées au Fonds consolidé du revenu comprennent toutes les sommes encaissées par l'Agence au bénéfice de ce dernier, diminuées des remboursements effectués par l'Agence au cours de l'exercice.

La variation de la somme nette est présentée ci-après :

	2012
Somme nette à payer au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec au début de l'exercice	367 401
Montant à rembourser pour l'exercice	
Total des revenus administrés	38 916 695
Total des charges administrées	(870 900)
Sommes nettes déposées au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec au cours de l'exercice	(35 638 290)
Somme nette à payer au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec à la fin de l'exercice	**2 774 906**

ANNEXES

ANNEXE 1

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

À l'intention des administrateurs

Approuvé par le comité de gouvernance et d'éthique le 12 décembre 2011.
Adopté par le conseil d'administration le 2 février 2012.

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs a été rédigé en vue de vous inciter à adopter une attitude et un comportement qui favorise le développement et le maintien d'une culture de respect des valeurs organisationnelles. Son objectif est plus large que de simplement assurer le respect des normes minimales prévues par la loi. Il vise à vous fournir un cadre pratique afin de faciliter votre compréhension des principes et des valeurs de Revenu Québec.

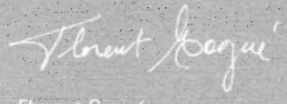
Ce code vous aidera également à reconnaître, à atténuer et à résoudre les conflits d'intérêts et les conflits de valeurs de façon à ce que vous puissiez remplir efficacement votre mandat au sein de Revenu Québec, tout en maintenant votre indépendance et votre intégrité. Dans la plupart des cas, vos valeurs personnelles et votre honnêteté vous amèneront à prendre les bonnes décisions et à agir correctement. Toutefois, vous devez également tenir compte des conséquences de vos actes sur l'intégrité et la crédibilité de Revenu Québec dans son ensemble.

Le Code intègre les valeurs de l'organisation, les principes et les règles établis par la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, le Code civil du Québec et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif.

En avril de chaque année, vous devrez réitérer votre engagement à l'égard des valeurs de l'organisation, des principes et des règles du présent code. Vous devez mettre les exigences du Code en pratique dans vos prises de décisions. Il est essentiel que vous adhériez aux normes de conduite professionnelle les plus élevées qui soient en remplissant votre mandat au sein de Revenu Québec.

Si vous avez des questions au sujet du Code, veuillez communiquer avec le Service de soutien au conseil d'administration ou avec le président du comité de gouvernance et d'éthique.

Le président du conseil d'administration



Florent Gagné

« FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET LE MAINTIEN D'UNE CULTURE DE RESPECT DES VALEURS ORGANISATIONNELLES. »

M. Florent Gagné, président du conseil d'administration

TABLE DES MATIÈRES – ANNEXE 1

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 152

1.1 Objet 152
1.2 Champs d'application 152
1.3 Adoption, révision et interprétation 152

2. PRINCIPES D'ÉTHIQUE 153

2.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec 153
2.2 Respect du droit et des lois applicables 153
2.3 Honnêteté, loyauté, intégrité 153
2.4 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité 153
2.5 Relations professionnelles 153

3. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE 154

3.1 Discrétion et confidentialité 154
3.2 Indépendance 154
3.3 Conflits d'intérêts 155
3.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles 155
3.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages 156
3.6 Prestation de services-conseils et d'autres services 156
3.7 Considérations politiques et réserve 156
3.8 Communication avec les représentants des médias et le public 157

4. MODALITÉS D'APPLICATION 158

4.1 Déclaration obligatoire 158
4.2 Déclaration d'intérêt 158
4.3 Défaut de conformité et sanctions 158
4.4 Dénonciation d'une violation 159
4.5 Cessation des fonctions 159
4.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique 159
4.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration 159
4.8 Questions 159

ANNEXE A
Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements 160

ANNEXE B
Attestation annuelle 162

ANNEXE C
Les valeurs de Revenu Québec 163

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objet

Le Code a pour objet de préserver et de renforcer la confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de Revenu Québec, de favoriser la transparence de la gestion de Revenu Québec et de responsabiliser les administrateurs.

Le Code établit des lignes directrices relatives aux questions suivantes :

- la discrétion et la confidentialité;
- l'indépendance;
- les conflits d'intérêts;
- l'utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles;
- les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages;
- la prestation de services-conseils et d'autres services;
- les considérations politiques et la réserve;
- la communication avec les représentants des médias et le public.

1.2 Champs d'application

Le Code s'applique aux membres du conseil d'administration de Revenu Québec, que ceux-ci soient indépendants ou non.

Au moins huit membres du conseil d'administration, dont le président, doivent, de l'avis du gouvernement, avoir le statut d'administrateurs indépendants.

1.3 Adoption, révision et interprétation

Le Code est établi conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, au Code civil du Québec et au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté dans le cadre de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30). Il reflète et, le cas échéant, complète les dispositions de ces derniers.

Il incombe au conseil d'administration de Revenu Québec d'approuver le Code une fois que le comité de gouvernance et d'éthique, qui en assure la révision, lui en fait la recommandation. À la suite de cette approbation, le Code est rendu public conformément à l'article 28 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec.

Chaque administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les valeurs de l'organisation, les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, les règlements et le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

L'administrateur doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces valeurs, de ces principes et de ces règles.

Dans le Code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.

2. PRINCIPES D'ÉTHIQUE

2.1 Mission, valeurs et principes généraux de Revenu Québec

Revenu Québec a pour mission de fournir au ministre du Revenu l'appui nécessaire à l'application ou à l'exécution de toute loi dont la responsabilité est confiée au ministre ainsi que de lui fournir l'appui nécessaire pour qu'il s'acquitte de toute autre responsabilité qui lui est confiée par une loi, un règlement, un décret, un arrêté ou une entente. Il perçoit des sommes affectées au financement des services publics de l'État et participe aux missions économique et sociale du gouvernement en administrant notamment des programmes de perception et de redistribution de fonds.

Dans le cadre de son mandat, l'administrateur contribue à réaliser la mission de Revenu Québec et s'engage ainsi à promouvoir les valeurs organisationnelles suivantes, dont les définitions figurant à l'annexe C :

- le respect;
- le sens des responsabilités;
- l'équité;
- le sens du service.

De plus, l'administrateur s'engage à appliquer les principes de gestion suivants :

- miser sur la compétence du personnel de Revenu Québec;
- veiller à la sécurité des personnes et à la protection des ressources matérielles de Revenu Québec;
- favoriser des comportements professionnels et intègres en toute circonstance;
- favoriser la transparence de la gestion et le respect de principes d'éthique élevés.

2.2 Respect du droit et des lois applicables

La contribution de l'administrateur doit se faire, pendant toute la durée de son mandat, dans le respect des lois et règlements auxquels Revenu Québec et lui-même sont assujettis.

2.3 Honnêteté, loyauté, intégrité

Pendant toute la durée de son mandat, l'administrateur doit agir avec honnêteté, loyauté, intégrité. L'administrateur doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération incompatible avec les intérêts de Revenu Québec.

2.4 Compétence, prudence, diligence, efficacité et assiduité

Dans l'exercice de ses fonctions, l'administrateur doit faire preuve de compétence, de prudence, de diligence, d'efficacité et d'assiduité. Il doit maintenir à jour ses connaissances et avoir un jugement professionnel indépendant pour être en mesure de servir les intérêts de Revenu Québec de la meilleure façon possible.

L'administrateur a le devoir de prendre connaissance du présent code ainsi que des politiques, des directives et des règles fixées par Revenu Québec, de s'y conformer et d'en promouvoir le respect. Il doit également se tenir informé du contexte économique, social et politique dans lequel Revenu Québec exerce ses activités.

Enfin, l'administrateur doit s'engager à consacrer le temps nécessaire pour acquérir une connaissance du fonctionnement de Revenu Québec, de ses enjeux et de ses défis. Il doit aussi consacrer le temps nécessaire à la maîtrise des dossiers soumis au conseil ou à ses comités, selon le cas.

2.5 Relations professionnelles

L'administrateur doit entretenir à l'égard de toute personne et de Revenu Québec des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.

3. RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

3.1 Discrétion et confidentialité

L'administrateur est tenu à la discrétion quant à toute information dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect, pendant et après son mandat, du caractère confidentiel de l'information reçue. Les délibérations du conseil d'administration, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont des informations confidentielles.

L'administrateur peut communiquer l'information confidentielle seulement aux personnes autorisées à la connaître. De plus, il ne peut pas l'utiliser à son avantage personnel, ni à celui d'autres personnes (physique ou morale), ni à celui d'un groupe d'intérêts.

L'administrateur qui utilise un système de courrier électronique doit se conformer à toutes les pratiques et à toutes les directives en vigueur à Revenu Québec en ce qui concerne la conservation, l'utilisation et la transmission d'informations. Il ne doit pas acheminer à quiconque l'information confidentielle qu'il reçoit de Revenu Québec par ce système ou par tout autre système qu'il utilise à des fins personnelles et professionnelles.

L'administrateur a la responsabilité de prendre des mesures visant à protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès. Il doit notamment

(i) ne pas laisser à la vue de tiers ou de membres du personnel non concernés les documents porteurs d'informations confidentielles;

(ii) prendre des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;

(iii) éviter toute discussion pouvant révéler des informations confidentielles;

(iv) ne pas communiquer à une personne autre qu'un membre du conseil d'administration un document considéré comme étant confidentiel;

(v) se défaire, par des moyens répondant aux normes de Revenu Québec (déchiquetage ou autre), de tout document confidentiel qui n'est plus nécessaire à l'exécution de son mandat d'administrateur ou le remettre au Service de soutien au conseil d'administration.

Conformément à la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, ne peut être communiqué au conseil d'administration ou à un administrateur de Revenu Québec, autre que le président-directeur général, un renseignement qui, même indirectement, révèle l'identité d'une personne ou d'une entité qui est sujette à l'application ou à l'exécution d'une loi dont la responsabilité est confiée au ministre du Revenu ou d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'un arrêté ou d'une entente qui confie une responsabilité au ministre.

3.2 Indépendance

En vertu de l'article 13 de la Loi sur l'Agence du revenu du Québec, un administrateur n'est pas réputé indépendant

1° s'il est ou a été, au cours des trois années précédant la date de sa nomination, à l'emploi de Revenu Québec;

2° s'il est à l'emploi du gouvernement, d'un organisme ou d'une entreprise du gouvernement au sens des articles 4 et 5 de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01);

3° si un membre de sa famille immédiate fait partie de la haute direction[1] de Revenu Québec.

Font partie de la famille immédiate d'un administrateur, son conjoint et les enfants à charge.

Par ailleurs, un membre se qualifie comme indépendant s'il n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, par exemple de nature financière, commerciale, professionnelle ou philanthropique, susceptibles de nuire à la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de Revenu Québec.

L'administrateur doit déclarer au comité de gouvernance et d'éthique, dès son entrée en fonction et par la suite annuellement, l'existence ou l'absence de liens tels que ceux qui sont mentionnés aux paragraphes 1° à 3° ci-dessus. Il doit également déclarer, dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa situation.

1. Membres du comité de direction de Revenu Québec.

3.3 Conflits d'intérêts

Il relève de la responsabilité de chacun des administrateurs de prendre les précautions nécessaires pour éviter de se placer dans une situation de conflit entre ses intérêts personnels et les obligations liées à ses fonctions. Il doit aussi éviter de se placer dans une situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité à s'acquitter de ses devoirs avec loyauté et impartialité. Lorsqu'une telle situation survient, même en dehors de sa volonté, il doit le divulguer immédiatement au président du conseil d'administration et y remédier sans tarder.

Pour qu'il y ait conflit d'intérêts, il suffit d'une situation de conflit apparent[2] ou potentiel[3] ou d'une possibilité réelle, fondée sur des liens logiques, que l'intérêt personnel soit préféré à l'intérêt de Revenu Québec. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de Revenu Québec. Le risque qu'un conflit d'intérêts se produise est suffisant, puisqu'il peut mettre en cause la crédibilité de l'organisation. Les conflits d'intérêts peuvent être notamment à caractère financier, moral, psychologique et professionnel.

Aux fins de précision, un administrateur est en conflit d'intérêts s'il permet, ou semble permettre que ses intérêts personnels ou ceux de sa famille, d'autres parents ou de personnes ayant des liens avec eux, compromettent sa capacité de remplir ses fonctions à Revenu Québec de façon objective, impartiale et efficace.

L'administrateur doit notamment éviter de se trouver dans une situation où lui ou une personne qui lui est liée pourrait tirer profit, directement ou indirectement, d'un contrat conclu par Revenu Québec ou de l'influence de son pouvoir de décision en raison des fonctions qu'il occupe à Revenu Québec.

L'administrateur qui assume des obligations envers d'autres entités peut parfois se trouver en situation de conflit d'intérêts. Dans le cas où le Code ne prévoit pas la situation dans laquelle il se trouve, il doit déterminer si son comportement respecte ce à quoi Revenu Québec peut raisonnablement s'attendre du comportement d'un administrateur dans ces circonstances.

L'administrateur doit également déterminer si une personne raisonnablement bien informée conclurait que les intérêts qu'il détient dans l'autre entité risquent d'influencer ses décisions et de nuire à son objectivité et à son impartialité dans l'exercice de ses fonctions à Revenu Québec. À cet égard, il peut consulter le Service de soutien au conseil d'administration, le président du comité de gouvernance et d'éthique ou le président du conseil d'administration.

3.4 Utilisation de biens et de ressources de Revenu Québec à des fins personnelles

L'administrateur ne doit pas confondre les biens de Revenu Québec avec les siens et ne peut pas utiliser les biens et les ressources de Revenu Québec à son profit ou au profit de tiers.

Les biens et les ressources de Revenu Québec incluent notamment

- les biens matériels, y compris les biens électroniques;
- le personnel;
- le travail accompli par le personnel, les dirigeants et les administrateurs de Revenu Québec;
- le travail accompli par d'autres personnes en l'absence d'une autre entente relative à la propriété.

Chaque administrateur a l'obligation de protéger les biens et les ressources de Revenu Québec et peut les utiliser seulement au profit de l'organisation. Revenu Québec s'attend à ce que tous les registres soient tenus avec intégrité et diligence, conformément aux procédés de contrôle interne et de tenue de registres ainsi qu'à tous les principes comptables et à toutes les lois applicables.

2. Un conflit d'intérêts apparent existe lorsqu'une situation donnée pourrait être raisonnablement interprétée par le public comme porteuse d'un conflit réel. Un conflit apparent peut exister, qu'on se trouve ou non en présence d'un conflit réel.

3. Un conflit potentiel est une situation susceptible de se présenter.

3.5 Cadeaux, marques d'hospitalité et autres avantages

Revenu Québec est particulièrement sensible à la façon dont le public perçoit les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages que peut recevoir un administrateur. L'administrateur doit donc faire preuve de jugement pour éviter les situations de conflits véritables ou perçues.

L'administrateur (y compris les membres de sa famille immédiate) ne peut pas, directement ou indirectement, accepter ou solliciter des cadeaux, des marques d'hospitalité ou d'autres avantages (y compris une commission, des honoraires, un salaire, un paiement ou des articles comme des chèques-cadeaux, des titres, un abonnement ou des billets gratuits ou réduits pour des événements sportifs ou culturels) qui pourraient compromettre ou sembler compromettre son objectivité dans le cadre de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec, ou qui pourraient le rendre redevable envers la personne qui les donne. Il ne peut pas non plus accepter de traitements ou de prix préférentiels d'un fournisseur existant ou éventuel de Revenu Québec en raison de ses fonctions et de ses responsabilités à Revenu Québec.

L'administrateur peut accepter des cadeaux et d'autres avantages seulement s'ils répondent aux critères suivants :

- ils découlent d'activités ou d'événements liés à ses fonctions et à ses responsabilités;
- ils ne compromettent pas, ni ne semblent compromettre, son intégrité ou son objectivité ni celles de Revenu Québec ou de toute autre personne et, dans tous les cas, sont d'usage et d'une valeur modeste. S'ils ne sont pas d'usage et d'une valeur modeste, l'administrateur doit immédiatement en référer au comité de gouvernance et d'éthique, qui indiquera la ligne de conduite à suivre.

Si l'administrateur est dans l'impossibilité de refuser des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages non conformes aux critères énoncés ci-dessus, il doit immédiatement demander conseil au comité de gouvernance et d'éthique, qui indiquera par écrit la ligne de conduite à suivre.

En outre, l'administrateur doit, le cas échéant, prendre les mesures suivantes :

- dissuader les fournisseurs existants et éventuels de lui offrir des cadeaux, des marques d'hospitalité et d'autres avantages qui entreraient en conflit avec le Code;
- aviser les fournisseurs existants et éventuels qu'ils ne peuvent maintenir une relation professionnelle avec lui que s'ils se conforment au Code et retourner les cadeaux, les marques d'hospitalité et les autres avantages inappropriés accompagnés d'un exemplaire du Code à titre de référence et toujours se renseigner en cas d'incertitude.

3.6 Prestation de services-conseils et d'autres services

Un administrateur ne doit offrir ou dispenser, sur une base contractuelle, un service-conseil ou autres services à Revenu Québec, que ce soit à titre personnel ou par l'intermédiaire d'une entité dans laquelle lui ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

3.7 Considérations politiques et réserve

L'administrateur doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane afin de préserver l'intégrité et l'impartialité de Revenu Québec et pour s'assurer d'agir dans l'intérêt du public. Par ailleurs, l'administrateur doit toujours faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

3.8 Communication avec les représentants des médias et le public

Le maintien de la réputation de Revenu Québec, la cohérence des messages que l'organisation diffuse et la confidentialité des informations fiscales qu'il détient sont d'une importance capitale pour préserver la confiance de la population envers l'organisme. Le président-directeur général est le premier responsable pour l'ensemble des communications avec les représentants des médias et le public en ce qui a trait aux activités de Revenu Québec. À l'occasion, le président du conseil d'administration peut également agir à titre de porte-parole de Revenu Québec, de concert avec le président-directeur général. À moins d'en avoir reçu l'autorisation expresse du président du conseil ou du président-directeur général, aucun administrateur ne doit discuter des activités exercées par Revenu Québec avec les représentants des médias.

Si un administrateur reçoit une demande de représentants des médias, il doit l'adresser sans délai à la directrice des relations publiques et des communications ou, en son absence, à un autre dirigeant désigné par le président-directeur général et en informer le Service de soutien au conseil d'administration. Cette personne évaluera alors la demande et y répondra ou en assurera le suivi, s'il y lieu.

Un administrateur est autorisé à faire des présentations devant d'autres groupes lors de séminaires publics, de conférences ou d'occasions similaires. Lors de ces séminaires, de ces conférences et de ces autres occasions, le président-directeur général peut s'exprimer pour le compte de Revenu Québec tout en faisant preuve de réserve dans l'expression de ses observations à son égard. Par contre, tout autre administrateur doit préciser qu'il s'exprime à titre personnel et non pour le compte de Revenu Québec. Ses remarques doivent être d'ordre général, et il doit éviter de faire des observations sur les activités de Revenu Québec.

4. MODALITÉS D'APPLICATION

4.1 Déclaration obligatoire

L'administrateur doit déclarer par écrit, au comité de gouvernance et d'éthique, toute situation susceptible d'affecter son statut.

De plus, l'administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise, une association ou relativement à une affaire quelconque mettant en conflit son intérêt personnel et celui de Revenu Québec doit, sous peine de révocation, le dénoncer par écrit au ministre et au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur cet organisme, cette entreprise, cette association ou cette affaire. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

4.2 Déclaration d'intérêt

Lorsqu'un administrateur entre en fonction à Revenu Québec, il doit remplir le formulaire *Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements*, qui est reproduit à l'annexe A. Ce formulaire lui demande notamment

- de signer une déclaration officielle stipulant qu'il a lu et compris le Code et qu'il s'y conformera;
- de fournir les renseignements suivants :
  - le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lequel il agit à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction qu'il y occupe et la date de son entrée en fonction;
  - le nom et l'adresse de toutes les sociétés par actions, de toutes les fiducies, de toutes les sociétés de personnes ou de toutes les autres entités
    - pour lesquelles il agit à titre d'administrateur ou de fiduciaire,
    - qu'il contrôle,
    - dont il détient plus de 5 % des droits de vote;
    - auxquelles il dispense, sur une base contractuelle, un service-conseil ou autres services et dans lesquelles il ou une personne qui lui est liée détient des intérêts importants.

De plus, chaque mois d'avril, le Service de soutien au conseil d'administration demandera à tous les administrateurs de signer l'*Attestation annuelle*, qui est reproduite à l'annexe B, aux fins suivantes :

- aider le conseil d'administration à s'assurer que ses membres se conforment au Code;
- aider à établir l'indépendance des administrateurs aux fins de la gouvernance;
- s'assurer de l'exactitude des renseignements que Revenu Québec présente dans son rapport annuel de gestion et ailleurs (par exemple, dans son site Internet);
- attester à nouveau que chaque administrateur a lu et compris le Code et qu'il s'y est conformé pendant la période prescrite.

Par ailleurs, l'administrateur doit également déclarer, en cours d'année et dès qu'il en a connaissance, toute modification à sa déclaration en transmettant un avis par courriel au Service de soutien au conseil d'administration.

4.3 Défaut de conformité et sanctions

Un défaut de conformité à l'un ou l'autre des aspects du Code entraînera des sanctions qui différeront selon la gravité du manquement. Par exemple, une faute lourde commise par un administrateur dans l'exercice de ses fonctions pourrait entraîner des poursuites civiles ou criminelles. En outre, le président du conseil d'administration pourrait recommander au ministre la suspension (avec ou sans rémunération) ou la destitution d'un membre du conseil d'administration.

4.4 Dénonciation d'une violation

Le respect du Code est une responsabilité partagée par chacun des administrateurs. Ainsi, l'administrateur qui connaît ou soupçonne l'existence d'une violation au Code, incluant une utilisation ou une communication irrégulière d'information confidentielle ou un conflit d'intérêts non divulgué, doit la dénoncer au comité de gouvernance et d'éthique. Cette dénonciation doit être faite de façon confidentielle et devrait contenir l'information suivante :

(i) l'identité de l'auteur ou des auteurs de cette violation;

(ii) la description de la violation;

(iii) la date ou la période où la violation a été commise;

(iv) une copie de tout document qui soutient la dénonciation.

4.5 Cessation des fonctions

Après avoir cessé d'être membre du conseil d'administration de Revenu Québec, un administrateur ne peut pas agir de manière à tirer un avantage indu de sa charge antérieure à ce titre. Il ne peut pas non plus donner à une personne ou à un organisme des conseils fondés sur des renseignements concernant Revenu Québec qui n'étaient pas du domaine public et qu'il a obtenus pendant qu'il siégeait au conseil.

Il lui est également interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre activité à laquelle Revenu Québec est partie et à propos de laquelle il détient de l'information qui n'est pas du domaine public.

Les administrateurs de Revenu Québec ne peuvent pas traiter, dans les circonstances qui sont prévues au paragraphe précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

4.6 Rôle du comité de gouvernance et d'éthique

Conformément à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État et à sa charte, le comité de gouvernance et d'éthique veille à l'élaboration, à l'évaluation et à la mise à jour du Code. Il en interprète les dispositions et s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie.

4.7 Rôle du Service de soutien au conseil d'administration

Le Service de soutien au conseil d'administration (SSCA) assiste le comité de gouvernance et d'éthique et le président du conseil d'administration dans leurs travaux concernant l'application du Code.

Le SSCA tient des archives où il conserve notamment les déclarations des administrateurs, les divulgations et les attestations qui doivent être transmises en vertu du Code ainsi que les rapports, les décisions et les avis consultatifs.

4.8 Questions

En cas d'incertitude à l'égard d'une situation en particulier ou pour toute question sur certains aspects du Code, un administrateur peut communiquer avec

- le Service de soutien au conseil d'administration;
- le président du comité de gouvernance et d'éthique;
- le président du conseil d'administration.

ANNEXE A

Déclaration des nouveaux administrateurs et communication de renseignements

Veuillez utiliser le présent formulaire pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y conformerez. Vous êtes tenu de le remplir lorsque vous entrez en fonction à titre d'administrateur.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

DÉCLARATION

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- convenez de vous comporter conformément aux principes et aux lignes directrices en matière de conduite éthique qui sont énoncés dans notre code;
- convenez de suivre les règles relatives à la discrétion et à la confidentialité et de faire preuve en tout temps d'une conduite éthique guidée par les valeurs de Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir le formulaire dûment rempli à l'adresse suivante :

Chef du Service de soutien et secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

Organisme, entreprise, association ou autre entité pour lequel vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé

Inscrivez le nom et l'adresse de tout organisme, de toute entreprise, de toute association ou de toute autre entité pour lequel vous agissez à titre de dirigeant ou d'employé ainsi que la fonction que vous y occupez et la date de votre entrée en fonction.

Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Fonction : _____

Date d'entrée en fonction : _____

Sociétés par actions, fiducies, sociétés de personnes ou autres entités avec lesquelles vous avez des liens

Inscrivez le nom et l'adresse des sociétés par actions, des fiducies, des sociétés de personnes ou des autres entités pour lesquelles vous agissez à titre d'administrateur ou de fiduciaire, que vous contrôlez ou dont vous détenez plus de 5 % des droits de vote de même que les sociétés pour qui vous dispensez, sur une base contractuelle, un service-conseil ou autres services et dans lesquelles vous ou une personne qui vous est liée détenez des intérêts importants.

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Nom : _____

Adresse : _____

Lien : _____

Utilisez une autre feuille si vous manquez d'espace.

SIGNATURE

_____

Signature de l'administrateur

_____

Nom en lettres majuscules

_____

Date

ANNEXE B

Attestation annuelle

Veuillez signer et dater la présente attestation pour déclarer que vous avez lu et compris le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs et que vous vous y êtes conformé. Vous êtes tenu de la signer et de la dater en avril de chaque année pendant que vous êtes membre du conseil d'administration.

Prenez note que *nous* et *notre* désignent Revenu Québec, que *vous* et *votre* désignent un administrateur de Revenu Québec et que *code* désigne le Code d'éthique et de déontologie à l'intention des administrateurs de Revenu Québec.

PÉRIODE VISÉE

Date de début : _____

Date de fin : _____

En signant ci-dessous, vous

- déclarez que vous avez lu et compris notre code;
- confirmez que vous vous êtes conformé au Code pendant la période visée indiquée ci-dessus;
- confirmez que vous avez en tout temps fait preuve de discrétion dans l'exercice de vos fonctions à Revenu Québec.

Veuillez faire parvenir l'*Attestation annuelle* à l'adresse suivante :

Chef du Service de soutien et secrétaire du conseil d'administration
Revenu Québec
3800, rue de Marly, secteur 6-2-7
Québec (Québec) G1X 4A5

SIGNATURE

_____
Signature de l'administrateur

_____
Nom en lettres majuscules

_____
Date

ANNEXE C

Les valeurs de Revenu Québec

C'est de la mission de Revenu Québec que découlent les valeurs privilégiées par l'organisation. Elles sont en lien avec les valeurs promulguées dans sa loi constitutive. Elles devraient servir de points de repère aux membres du conseil d'administration, dans l'exercice de leurs fonctions afin de les guider dans leurs prises de décisions. Ces valeurs sont les suivantes :

- l'équité, qui consiste à faire une application juste, impartiale mais humaine des lois sous sa responsabilité;
- le sens du service, qui se traduit par la courtoisie, la disponibilité et l'efficacité. Il implique également la neutralité du personnel ainsi que l'utilisation et la conservation en toute confidentialité des renseignements qui lui sont confiés;
- le respect, qui se reflète dans l'ensemble des relations que Revenu Québec entretient avec sa clientèle en la traitant avec égards, en l'écoutant et en communiquant avec elle de façon simple et claire. Cette valeur consiste également à reconnaître l'importance, la différence et la contribution de chaque personne, en lui faisant confiance et en agissant avec transparence;
- le sens des responsabilités, qui se traduit par un personnel engagé, solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels et qui a le souci de maintenir et d'améliorer ses compétences.

Ces valeurs constituent des guides pour le personnel et assurent à la clientèle des services courtois et adaptés à ses besoins et à ses attentes.

ANNEXE 2

EXERCICE D'ÉTALONNAGE 2011 – CEGO

ÉTALONNAGE – L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Comparaison des résultats de Revenu Québec avec certains organismes membres du Centre d'expertise des grands organismes

Les organismes du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) participant à l'exercice d'étalonnage sont les suivants :

- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances;
- Commission des normes du travail;
- Commission de la santé et de la sécurité du travail;
- Régie de l'assurance maladie du Québec;
- Régie des rentes du Québec;
- Revenu Québec;
- Services Québec.

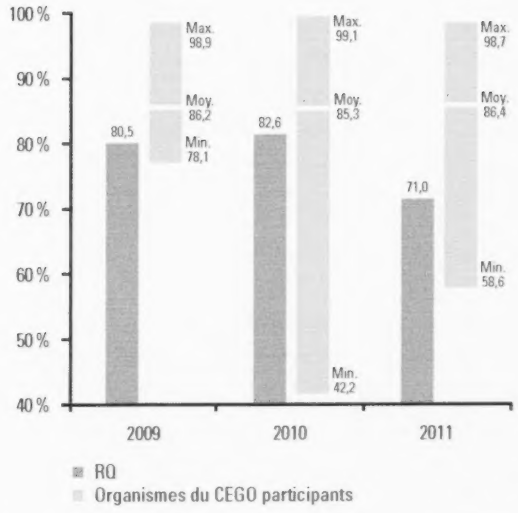
Quatre indicateurs ont été retenus pour comparer la prestation de services téléphoniques : la proportion des appels auxquels un préposé répond en trois minutes ou moins, le taux d'appels rejetés, le taux d'appels abandonnés et le délai moyen d'attente des appels. Ces indicateurs ainsi que la méthode utilisée pour les mesurer ont été choisis d'un commun accord entre les membres[12]. La période de référence correspond à l'année civile.

+ DE 25
AGENTS AJOUTÉS POUR LES SERVICES EN LIGNE

2e CENTRE
D'ASSISTANCE TECHNIQUE À SHAWINIGAN

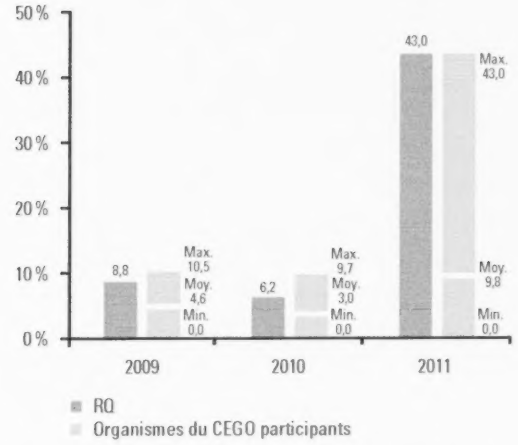
12. Les indicateurs et la méthode de calcul présentés dans cette section ont été utilisés expressément pour les besoins de l'exercice d'étalonnage entre certains organismes membres du CEGO. Ils diffèrent donc de la démarche (définition, méthode et cible) adoptée par Revenu Québec et présentée dans les autres sections du rapport annuel. Par exemple, seuls les résultats relatifs à la clientèle des particuliers ont été considérés pour l'exercice d'étalonnage du CEGO, alors que les résultats présentés à la page 58 sur le respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* concernent la clientèle des particuliers ainsi que la clientèle des entreprises.

GRAPHIQUE 5
Proportion des appels pris par un préposé en 3 minutes ou moins (%)



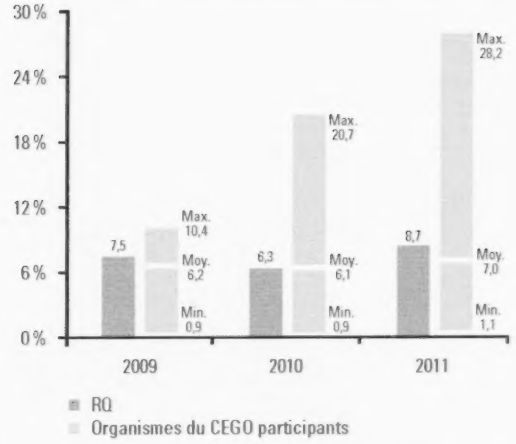
1. La proportion des appels pris par un préposé correspond au nombre d'appels ayant été pris à l'intérieur de ce délai, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

GRAPHIQUE 6
Taux d'appels rejetés (%)



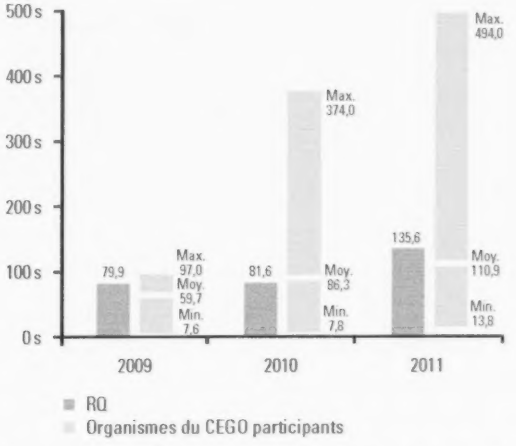
1. Le taux d'appels rejetés correspond à la proportion des appels qui n'ont pu être acheminés par rapport à l'ensemble des appels de la clientèle ou, en d'autres mots, aux communications non établies (tonalité occupée).

GRAPHIQUE 7
Taux d'appels abandonnés (%)



1. Le taux d'appels abandonnés correspond à la proportion des appels abandonnés par les citoyens, à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

GRAPHIQUE 8
Délai moyen d'attente (en secondes)



1. Le délai moyen d'attente correspond au temps moyen (en secondes) qui s'écoule à compter du moment où l'appel est acheminé dans une file d'attente en vue de parler à un préposé.

Analyse des résultats

Historiquement, Revenu Québec reçoit de mars à juin, soit la période de pointe de l'impôt des particuliers, environ 45 % du nombre total d'appels entrants. Afin de faire face adéquatement à cette demande, il doit mettre en place une série d'actions, notamment les suivantes : offrir des formations, embaucher du personnel, prioriser les activités, prolonger les heures de travail et restreindre la prise de congés. Toutefois, l'année 2011 a été marquée par des événements qui ont eu des répercussions sur la disponibilité des agents et le volume d'appels, ce qui a créé une situation particulièrement difficile pendant la période de pointe.

Ainsi, les agents ont dû répondre à un nombre d'appels téléphoniques beaucoup plus important étant donné l'entrée en vigueur du nouveau crédit d'impôt pour solidarité en juillet 2011. De plus, ils ont dû s'adapter au nouveau système de cotisation de l'impôt des particuliers qui a été implanté en février 2011, ce qui a occasionné une augmentation du temps de traitement des appels de 7 % en pleine période de pointe de l'impôt.

Enfin, le centre d'assistance aux services à la clientèle situé à Chandler a dû faire face à une croissance importante des demandes qui lui ont été adressées en raison de l'utilisation accrue des services en ligne. Le volume d'appels a augmenté de 44 % en 2010 et de 92 % en 2011. À l'automne dernier, Revenu Québec a donc ouvert un second centre d'assistance technique à Shawinigan. Plus de 25 agents sont venus s'ajouter à l'effectif qui offre du soutien technique aux utilisateurs des services en ligne.

ANNEXE 3

APPLICATION DES ARTICLES 89 DE LA LOI SUR LA PUBLICITÉ LÉGALE DES ENTREPRISES ET 94.1 DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION FISCALE

Le ministre peut renoncer ou annuler des pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale des entreprises ou renoncer ou annuler des intérêts, des pénalités ou des frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale. Ces pouvoirs peuvent être exercés, selon le cas, dans les situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté du contribuable ou du mandataire (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une catastrophe naturelle);
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Le tableau 32 présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées au cours de l'exercice financier 2011-2012.

TABLEAU 32
Sommaire statistique 2011-2012 – Renonciation ou annulation des pénalités en vertu de l'article 89 de la Loi sur la publicité légale et renonciation ou annulation des pénalités, des intérêts ou des frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur l'administration fiscale

Période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012	Nombre	Intérêts (en dollars)	Pénalités (en dollars)	Frais (en dollars)	Total (en dollars)
IMPÔT DES PARTICULIERS ET DES SOCIÉTÉS					
Renonciations	2 611	1 169 291	20 465		1 189 756
Annulations	1 685	5 717 225	592 183	96 124	6 405 532
Total partiel	**4 296**	**6 886 516**	**612 648**	**96 124**	**7 595 288**
RETENUES À LA SOURCE, TAXES À LA CONSOMMATION, DROITS ET PERMIS					
Renonciations	531	23 474 016	306 688		23 780 704
Annulations	2 372	1 189 116	5 510 346	58 577	6 758 039
Total partiel	**2 903**	**24 663 132**	**5 817 034**	**58 577**	**30 538 743**
REGISTRAIRE DES ENTREPRISES					
Renonciations	20 736		224 270		224 270
Annulations	1 515		50 111		50 111
Total partiel	**22 251**		**274 381**		**274 381**
TOTAL DES RENONCIATIONS ET DES ANNULATIONS	**29 450**	**31 549 648**	**6 704 063**	**154 701**	**38 408 412**
Total des intérêts, pénalités et frais inscrits aux états financiers		**406 706 579**	**243 733 009**	**61 848 822**	**712 288 410**
Proportion des renonciations et des annulations		7,8 %	2,8 %	0,3 %	5,4 %

ANNEXE 4

LOIS RELEVANT DU MINISTRE DU REVENU AU 31 MARS 2012

Lois dont l'application relève du ministre du Revenu

- Loi sur l'administration fiscale (LRQ, chapitre A-6.002)[13]
- Loi sur l'Agence du revenu du Québec (LRQ, chapitre A-7.003)
- Loi sur les biens non réclamés (LRQ, chapitre B-5.1)
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (LRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-4)
- Loi sur les licences (LRQ, chapitre L-3)[14]
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (LRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la publicité légale des entreprises (LRQ, chapitre P-44.1)[15]
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (LRQ, chapitre R-20.1)
- Loi sur la taxe de vente du Québec (LRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (LRQ, chapitre T-1)

Lois dont l'application relève partiellement du ministre du Revenu

- Loi sur l'assurance parentale (LRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (LRQ, chapitre C-8.3)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (LRQ, chapitre D 8.3)
- Loi sur la fiscalité municipale (LRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (LRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (LRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (LRQ, chapitre R-9)
- Loi sur la taxe d'accise, partie IX et annexes (LRC, 1985, chapitre E 15)

---

13. Cette loi portait auparavant le titre suivant : Loi sur le ministère du Revenu. Ce titre a été remplacé le 1er avril 2011 par l'article 91 du chapitre 31 des lois de 2010.
14. La Loi sur les licences a cessé d'avoir effet après le 31 août 2004 à l'égard des droits de licence qu'un détaillant doit payer pour agir à ce titre et lors de l'acquisition ou de la production de boissons alcooliques destinées à la consommation sur place dans son établissement ainsi qu'à l'égard de l'obligation du fournisseur de percevoir ces mêmes droits en ce qui a trait aux ventes de boissons alcooliques effectuées après cette date.
15. Les lois mentionnées à l'annexe III de cette loi contiennent des dispositions qui confient des responsabilités au Registraire des entreprises et dont l'application relève du ministre du Revenu.